

Sanna Lehtonen

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS  
PORIN VEDELLE

Liiketalouden koulutusohjelma  
Markkinointi ja viestintä  
2011

## ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS PORIN VEDELLE

Lehtonen Sanna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Kesäkuu 2011  
Ohjaaja: Minkkinen Eila  
Sivumäärä: 38  
Liitteitä: 6

Asiasanat: Asiakaspalvelu, Asiakastyytyväisyys, Kyselytutkimus

---

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Porin Veden asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksella saatiin tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja mitä asioita kannattaisi kehittää tulevaisuudessa. Tutkimuksen avulla myös henkilökunnan on helpompi kehittää palvelua, kun tiedetään, mitä mieltä asiakkaat ovat.

Tutkimus toteutettiin syksyllä 2010 lomakekyselynä. Kyselylomakkeet lähetettiin asiakkaille marraskuussa ja vastausaikaa oli noin kolme viikkoa. Kyselyitä lähetettiin 200 kappaletta ja vastauksia tutkimukseen saatiin kaikkiaan 63 kappaletta, joka oli riittävä määrä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Asiakkaiden valitsemiseen käytettiin satunnaisotantaa. Tutkimusmenetelmä oli kvantitatiivinen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkasteltiin asiakaspalvelua, asiakastyytyväisyyttä ja erilaisia palvelumuotoja. Työn lopussa esitellään tutkimustulokset ja esitetään kehitysehdotuksia Porin Vedelle. Tutkimustuloksista selviää, että eniten kehitystä tarvitsee online-palvelu ja sen saattaminen asiakkaiden tietoon. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että asiakkaat ovat tyytyväisiä asiakaspalveluun ja sen laatuun.

## CUSTOMER SATISFACTION SURVEY TO PORIN VESI

Lehtonen, Sanna

Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business, marketing and communication

June 2011

Supervisor: Minkkinen, Eila

Number of pages: 38

Appendices: 6

Keywords: Customer service, customer satisfaction, survey

---

The purpose of this thesis was to research satisfaction of customers in Porin Vesi. (a local water company) The survey gave information of customer satisfaction and what things should be evolved in future. The results help the staff to develop service, when know what customers think.

This survey was carried out in autumn 2010. Questionnaires were sent to customers in November and the response time was about three weeks. The total amount of customers was 200 and 63 of them answered this questionnaire, that amount was enough for examine the results. Customers were used to select a random sample. Survey modulus was quantitative.

In the theory part of this thesis were examined as own parts customer service, customer satisfaction and different forms of service. At the end of this thesis it was also examined survey results and because of those results it was showed the improvement suggestions. The survey results showed that most development needed is online-service and the attention of customers. The survey results showed that customers are satisfied with the customer service and quality.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PORIN VESI.....	6
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	7
3.1	Asiakastyytyväisyyden merkitys .....	8
3.2	Asiakastyytyväisyystutkimus.....	9
3.3	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen .....	9
4	ASIAKASPALVELU .....	10
4.1	Asiakaspalvelijan rooli .....	10
4.2	Mitä on palvelu? .....	11
4.3	Palvelun laatu.....	12
4.4	Asiakaspalvelu muodot.....	14
4.4.1	Puhelinpalvelu .....	14
4.4.2	Sähköiset palvelut.....	16
4.4.3	Henkilökohtainen palvelu .....	17
5	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	19
5.1	Aineiston hankinta ja tutkimuksen toteutus.....	19
5.2	Lomakkeen laatiminen.....	19
6	TULOKSET .....	20
6.1	Taustatiedot.....	20
6.2	Palvelut .....	22
6.3	Laskutus ja tiedottaminen .....	26
6.4	Muuta .....	30
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	35
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Porin Veden tarkoitus on hoitaa toiminta-alueensa veden hankinnan, käsittelyn ja jakelun sekä viemäroinnin ja jäteveden puhdistamisen, asiakkaiden odotukset ja tarpeet mahdollisimman hyvin täyttäen sekä ympäristöasiat huomioon ottaen. Porissa toimii kaksi yksikköä, laitossyksikkö ja verkostoyksikkö. Tämä opinnäytetyö on tehty Porin Veden verkostoyksikköön, sen asiakaspalvelua ja laskutusta silmällä pitäen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Porin Veden asiakastyytyväisyyttä. Aihe tuli esille kesällä 2010, kun olin Porin Veden asiakaspalvelupisteessä kesätöissä. Kesätöiden loputtua aloin miettiä opinnäytetyötäni ja kysyin Porin Veden tarvetta tehdä asiakastyytyväisyyskysely. Sain luvan tehdä kyselyn ja allekirjoitimme sopimuksen 7.10.2010.

Tutkimuksella haluttiin kehittää asiakaspalvelupisteen toimintaa ja haluttiin saada yrityksen tietoon asioita, joita voisi vielä kehittää. Tavoitteena oli, että asiakkaiden mielipiteillä saataisiin palvelua kehitettyä. Porin Vesi saa tästä tietoa asiakkaiden tarpeista ja siitä, miten asiakkaat kokevat asiakaspalvelupisteen toiminnan. Asiakaspalvelijoiden työskentelyn kannalta kysely on tärkeä, jotta saataisiin heidän työtänsä kehitettyä.

Tutkimuksen lisäksi työssä käsitellään asiakastyytyväisyyttä ja sen merkitystä yritykselle. Tutkimuksella haluttiin kehittää asiakaspalvelua ja myös teoriaosassa käsitellään asiakaspalvelua. Selvitetään mitä on palvelu ja mikä on asiakaspalvelijan rooli yrityksessä. Käsitellään myös palvelumuotoja, jotka ovat avain asemassa Porin Vessä, kuten puhelinpalvelu ja henkilökohtainen palvelu.

## 2 PORIN VESI

Porin Vesi on kunnallinen liikelaitos, jonka omistaa Porin kaupunki. Porin veden varkituisessa palveluksessa työskentelee noin 80 henkilöä. Porin Veden organisaatio muodostuu hallinnosta, verkostoyksiköstä ja laitousyksiköstä. Opinnäytetyö tehtiin Porin Veden verkostoyksikköön.

### **Verkostoyksikön tehtävät**

- Verkostojen ja pumppaamoiden tutkimus, suunnittelu, käyttö, kunnossapito, saneeraus ja uudisrakentaminen
- Johtokartaston laadinta ja ylläpito
- Asiakaspalvelu ja laskutus
- Asiakkaan tilauksesta tehtävien talojohtojen uudis- ja saneerausrakentaminen
- Laitospalvelu ja materiaalitoinnot
- Varallaolo

Verkostoyksikön esimiehenä toimii verkostopäällikkö Jouko Halminen.

### **Laitousyksikön tehtävät**

- Raakaveden hankinta
- Vedenpuhdistamoiden, pohjavesilaitosten, paineenkorotusasemien, vesisäiliöiden ja jätevedenpuhdistamoiden suunnittelu, käyttö, kunnossapito, saneeraus ja uudisrakentaminen
- Veden laadun tarkkailu hankinta- ja purkuvesistöissä, laitoksilla, puhdistamoilla, vesisäiliöissä ja verkostossa
- Lietteiden käsittely ja sijoittaminen

Laitousyksikön esimiehenä toimii laitospäällikkö Hannu Ruohomaa.

(Porin Veden www-sivut 2010)

Vesijohtoverkosto otettiin käyttöön Porin kaupungin keskusta-alueella vuonna 1935, jolloin otettiin käyttöön myös keskustan vesitorni. Lukkarinsannassa sijaitseva pumppuasema aloitti toimintansa 1936, mutta jokiveden huonolaatuisuuden vuoksi päätettiin 1970-luvulla ryhtyä tuomaan talousvettä Noormarkusta. Päävesijohto Harjakankaalta kaupunkiin valmistui 1974 ja Harjakankaan tekopohjavesilaitos kolme vuotta myöhemmin. Vuonna 1977 vihittiin käyttöön Luotsinmäen keskuspuhdistamo. Vesi- ja viemärlaitokset yhdistettiin vuoden 1987 alussa. Yhdistetyn laitoksen nimenä oli ensin Porin kaupungin vesi- ja viemärlaitos. Vuonna 1993 nimeksi tuli Porin kaupungin vesilaitos ja vuodesta 1998 nimenä on ollut Porin Vesi. (Juuti, Katko, Louekari & Rajala 2010, 8-9.)

Vesi Porin vedenjakelujärjestelmään pumpataan Harjakankaan tekopohjavesilaitokselta. Pääasiallinen veden hankintapaikka on Kullaan Tuurujärvi. Vesisäiliöinä toimivat keskustan vanha ja Meri-Porin uudempi vesitorni. Lisäksi vettä on varastossa kaupungin muutaman tunnin tarpeeseen Lukkarinsannan alavesisäiliössä. Veden pumppausta kaupunkiin valvotaan ympäri vuorokauden. Kaikilla Porin Veden laitoksilla käsitelty vedet ovat erittäin hyvälaatuisia ja täyttävät talousvedelle asetetut laatuvaatimukset ja –suositukset.

Vuoden 2009 alussa vesijohtoverkostoa Porin Vedellä oli yhteensä 549 kilometriä. Viemäriverkostoa kaupungissa oli vuoden 2009 alussa yhteensä hieman yli 730 kilometriä. (Porin Veden www-sivut 2010.)

### 3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Suomalaiset ovat aina olleet huonoja antamaan palautetta. Useimmin asiakkaat antavat palautetta vain huonoista kokemuksista eikä ollenkaan hyvistä. Suomalaiset eivät aina halua antaa palautetta edes niistä huonoista kokemuksista. He pitävät ne sisällään, eivätkä mene kyseiseen yritykseen enää ja kertovat huonot kokemuksensa eteenpäin. Kun huonoa asiakaspalvelukokemusta ei selvitetä, jää asiakkaalle huono kuva yrityksestä ja näin hän saa myös osan ystävistään boikotoimaan yritystä. Ilman

asiakkaiden palautetta, palveluja ei pystytä kehittämään. Sen vuoksi yritykset haluavatkin tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä säännöllisesti. (Lahtinen & Isoviita 1994, 5.)

Palvelun käyttämisen jälkeen asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön. Yritys pyrkii aina kehittämään palvelujaan säännöllisesti. Kun halutaan parantaa asiakkaiden tyytyväisyyttä, pitää ensin selvittää, mitkä asiat tekevät asiakkaista tyytyväisiä. Tietoa haetaan yleensä asiakkaalta itseltään. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään omat heikkoudet ja vahvuudet, mutta ei tietenkään riitä, että asiaa vain tutkitaan. Jos halutaan, että asiakkaista tulisi tyytyväisempiä, täytyy asialle tehdä jotain. Mitä enemmän asiakastyytyväisyyttä tutkitaan ja kysytään asiakkaiden mielipiteitä, sitä enemmän asiakkaiden odotukset nousevat palvelun suhteen. Asiakastyytyväisyyden seuranta on jatkuvaa ja seurannan avulla pyritään koko ajan kehittämään palvelua. (Ylikoski 1999, 149-150.)

### 3.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Asiakkaat voivat olla tyytyväisiä erilaisiin asioihin. Toinen asiakas voi olla tyytyväinen siihen, että sai lopetettua asiakassuhteensa yritykseen, kun taas toinen on tyytyväinen saamaansa palveluun. Tyytyväinen asiakas on mille tahansa yritykselle hyvä asiakas. Julkisen palveluntarjoajan tavoitteena ei ole palvelujen tai myynnin lisäys, vaan tavoitteena on saada palvelu asiakkaille mahdollisimman helposti. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2004, 62-64.)

Asiakastyytyväisyyden takaa kommunikointi:

- jossa asiakasta kuunnellaan
- jossa asiakkaan ongelmiin paneudutaan
- jossa osoitetaan palveluvalmiutta
- jossa etsitään ratkaisuja asiakkaan ongelmiin
- jossa asiat esitetään asiakkaalle selvästi
- jossa vaihtoehtoja perustellaan asiakkaan tavoitteista ja arvomaailmasta käsin

( Pesonen ym. 2004, 96.)



### 3.2 Asiakastyytyväisyystutkimus

Jokaisella yrityksellä on oma käsityksensä siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyystutkimuksella pyritään saamaan tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä. Tutkimuksella selvitetään mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja mihin eivät. Kun asiakastyytyväisyystutkimus on tehty, nähdään mihin asioihin on kiinnitettävä enemmän huomiota eli mitä lähdetään parantamaan. Asiakkaat odottavat, että asiat, jotka he mainitsivat tutkimuksessa huonoiksi, myös kehittyisivät tulevaisuudessa. Jotta yritys näkee miten mahdolliset korjaukset ovat vaikuttaneet asiakkaisiin, on syytä tehdä uusi tutkimus. Uuden tutkimuksen avulla nähdään, ovatko asiat, joihin asiakkaat olivat tyytymättömiä, parantuneet. (Ylikoski 1999, 155-157.)

Tutkimusta aloittaessa on ensimmäisenä tärkeintä määrittää tutkimusongelma. On tiedettävä, mitä ongelmaa halutaan selvittää tutkimuksen avulla. Tutkimuksen tekijä selvittää ongelmaan olennaisesti vaikuttavat seikat. Tutkimussuunnitelman laatimisessa otetaan huomioon tavoitteen määrittäminen, budjetti ja aikataulu, tietojen hankintatapa, perusjoukko ja otoskoko, otantamenetelmä, tutkimusmenetelmä ja aineiston käsittelytapa. Kun nämä asiat ovat selvillä, voidaan aloittaa kysymysten laatiminen ja lomakkeen luominen. Kun vastaukset on saatu takaisin, aloitetaan tietojen käsittely, analysointi ja tulkitseminen. Lopuksi tulokset raportoidaan ja päätetään, miten niitä käytetään ongelman korjaamiseksi. (Lahtinen & Isoviita 1998, 30-31)

### 3.3 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoite on selvittää asiakkaan kokemaa tyytyväisyyttä yrityksen toimintaa kohtaan. Tutkimuksen toimivuuden yleiset kriteerit ovat validiteetti, reliabiliteetti, järjestelmällisyys, lisäarvon tuottaminen ja automaattinen toimintaan kytkeytyminen. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimus mittaa juuri niitä asioita, joita halutaankin mitata. Validiteettiin vaikuttaa miten tutkimuskysymykset on muotoiltu, kysymysten vastausvaihtoehdot ja miten kysymykset on sijoitettu lomakkeeseen. Reliabiliteetti taas tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta. Reliabiliteettia heikentää liian pieni otos koko, suuri vastaamattomien määrä ja kysymysten epäselvä muotoilu, joka taas heikentää asiakkaiden kykyä vastata ky-

symyksiin ajatuksella. Järjestelmällisyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksia tulisi toteuttaa säännöllisesti, jotta pystytään seuraamaan asiakastyytyväisyyden kehitystä. Lisäarvoa tuotetaan silloin, kun tutkimus on tehty niin, että se kehittää sisäistä toimintaa ja markkinointia asiakassuhteiden syventämiseksi. Automaattinen toimintaan kytkeytyminen tarkoittaa, että asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset auttavat kehittämispäätöksissä. (Rope & Pöllänen 1998, 83-85.)

## 4 ASIAKASPALVELU

”Asiakaspalvelun tehtävä on saada asiakas tyytyväiseksi, kokemaan laatua ja tuntemaan, että hän saa asiantuntevaa, luotettavaa, nopeata ja juuri hänen henkilökohtaisiin ongelmiinsa tai tiedon tarpeisiin paneutuvaa palvelua.” (Pesonen ym. 2004, 59.)

Asiakkaan saama ensivaikutelma on erittäin tärkeä yritykselle. Ensivaikutelma määrittelee sen, tuleeko asiakas asioimaan toistekin. (Pesonen ym. 2004, 60.) Porin veden kanssa on pakko asioida, jos haluaa vettä, koska Porin alueella ei ole muita samaa palvelua tuottavia yrityksiä. Jotta asiat hoituisivat mutkattomasti ja asiakkaat olisivat tyytyväisiä, on myös panostettava asiakaspalveluun, samoin kuin missä tahansa muualla. Asiakaspalvelulla pyritään siihen, että asiakas olisi tyytyväinen.

### 4.1 Asiakaspalvelijan rooli

Asiakkaaseen vaikuttaa ensimmäisenä asiakaspalvelija. Asiakaspalvelija edustaa organisaatiota omalla käyttäytymisellään ja vaikuttaa suuresti siihen, miten asiakas näkee koko organisaation. Jokainen asiakaspalvelija edustaa organisaatiota, vaikka asiakaspalvelu tapahtuisi kasvokkain, puhelimitse, sähköpostilla tai internetissä. Organisaation kaikki toiminnot, jotka asiakas näkee, on asiakasviestintää, jotka vaikuttavat asiakkaiden mielipiteisiin organisaatiosta. Yleensä johtaja antaa yritykselle ”kasvot”. Hän edustaa yritystä johtajana ja antaa usein ilmeen ja persoonallisuuden yritykselle. Asiakkaiden mielikuvaan yrityksestä vaikuttaa sen visuaalinen ilme, esitteet ja mainokset ja ennen kaikkea asiakaspalvelijat. (Pesonen ym. 2004, 64-66.)

Asiakaspalvelijan ensivaikutelma on ratkaiseva tekijä. Hyvällä ensivaikutelmalla saadaan asiakkaalle hyvä kuva organisaatiosta. Kielteisen ensivaikutelman korjaaminen on todella vaikeaa. Ensivaikutelmassa otetaan huomioon asiakaspalvelijan käyttäytyminen, palvelutila ja asiakaspalvelijan ammattitaito. Asiakkaat odottavat saavansa aina helppoja ratkaisuja. Asiakaspalvelijan tehtävä onkin tarjota helppoja ratkaisuja ja toimia asiakkaan neuvonantajana. Ratkaisut yleensä ovatkin yksi palvelusta, joita asiakkaille tarjotaan. Ratkaisuja tarjottaessa asiakaspalvelijalla on tilaisuus todistaa ammattitaitonsa ja tehdä asiakkaaseen vaikutus. (Pesonen ym. 2004, 98-100.)

Porin Vedessä asiakaspalvelijat ovat suuressa roolissa, koska he ovat henkilöt, jotka ensimmäisinä ottavat vastaan asiakkaat. Porin Veden asiakaspalvelupisteessä asiakaspalvelijat ovat ammattitaitoisia ja osaavat vastata melkein kaikkiin asiakkaiden kysymyksiin tai osaavat ainakin ohjata heidät oikean henkilön luo. Asiat pyritään kertomaan asiakkaalle mahdollisimman selvästi ja pyritään antamaan paras ratkaisu asiakkaan ongelmaan.

#### 4.2 Mitä on palvelu?

Palvelu on aina ollut monimutkainen ilmiö. Palvelun merkitys vaihtelee henkilökohtaisesta palvelusta palveluun tuotteena. Palvelusta on esitetty monenlaisia eri määritelmiä. Palvelusta sanotaan, että ne ovat jotain mitä voi ostaa ja myydä mutta mitä ei voi pudottaa varpailleen. Palvelu kuitenkin merkitsee jonkinlaista vuorovaikutusta palvelun tarjoajan kanssa. On paljon tilanteita, joissa asiakas ei ole vuorovaikutuksessa palvelun tarjoajan kanssa. Kun Porin Veden työntekijät korjaavat putkirikkoa, eivät he ole missään tekemissä asiakkaan kanssa. On olemassa myös niin sanottuja näkymättömiä palveluja. Ne ovat siis asiakkaille näkymättömiä kuten laskutus tai valitusten käsittely. (Grönroos 1998, 49-51.)

Useimmille palveluille voidaan löytää neljä peruspiirrettä:

1. Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia.
2. Palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita.
3. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
4. Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin.

(Grönroos 1998, 53.)

Palvelut ovat siis aineettomia eli asiakas saa jotain sellaista, jota hän ei voi koskettaa. Palveluja ei voida varastoida niin kuin tavaroita. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti eli kun palvelu on tuotettu ja kulutettu, se lakkaa olemasta. Palvelua ei oikeastaan ole olemassa, vaan se syntyy palvelutapahtumassa. Kysynnän ja tarjonnan yhteensovittaminen onkin hankalaa. Asiakas osallistuu palveluun kertomalla, minkälaista palvelua hän haluaa. Näin osallistumalla, asiakas saa juuri omiin tarpeisiinsa sopivaa palvelua. Palvelut ovat vaihtelevia, sama palvelu voi seuraavalla kerralla olla erilaista. On vaikeaa pitää palvelu aina samanlaisena, siksi palvelun laadun valvonta on vaikeaa. Huonoa palvelua ei voi palauttaa, niin kuin virheellisen tavarahan. Asiakkaan vaatimuksesta palvelu voidaan tuottaa uudelleen. Kaikkia palveluja ei voida enää korjata esimerkiksi jonottamiseen kulunutta aikaa. (Ylikoski 1999, 21-26.)

#### 4.3 Palvelun laatu

Palvelulla erottaudutaan kilpailijoista ja se onkin tärkein kilpailukeino. Palvelua on vaikea kopioida, koska palvelun laatu riippuu aina henkilökunnan innostuneisuudesta ja ammattitaidosta. (Lahtinen & Isoviita 1994, 7.)

Palvelun tarjoaja ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja asiakas pitää erittäin tärkeänä sitä, miten vuorovaikutus toimii. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys arvioitaessa palvelun laatua. Usein vuorovaikutustilanteessa syntyy käsitys laadusta, jota verrataan koko yritykseen. Kaikki työntekijät, jotka ovat vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, luovat kuvaa palvelun laadusta. Palvelun laatuun vaikuttaa myös monet muutkin asiat, kuin vain vuorovaikutus asiakaspalvelijan kanssa. Asiakkaan on sopeuduttava yrityksen toimintatapoihin, asiakkaan on oltava valmis jonottamaan ja käyttämään sähköisiä palveluja. Erilaisten lomakkeiden täyttö on myös vuorovai-

kutusta. Jos asiakas pitää jotakin vuorovaikutustapaa epämiellyttävänä tai vaikeana, on palvelun laatu huonoa. (Pesonen ym. 2004, 44-45.)

Asiakas arvostaa eniten palvelun laatua, arvioidessaan luotettavuutta. Luotettavuudella asiakas haluaa, että palvelusuoritus on virheetön eli palvelun tarjoaja suorittaa palvelun oikein ensimmäisellä kerralla, esimerkiksi laskutuksen. Laatua arvioidessaan asiakas arvostaa mm. pätevyyttä, saavutettavuutta, kohteliaisuutta ja uskottavuutta. Asiakas arvostaa henkilökunnan pätevyyttä eli ammattitaitoa. Jos henkilökunta ei asiakkaan mielestä ole ammattitaitoista, vaikuttaa se heti mielikuvaan laadusta.

Saavutettavuudella tarkoitetaan helppoa yhteydenottoa. Puhelimella tavoitetaan nopeasti ja toimipisteeseen on helppo mennä asioimaan tai jos nämä vaihtoehdot eivät sovi asiakkaalle on mahdollisuus asioida sähköisesti. Asiakaspalvelijoiden kohteliaisuus ja ystävällisyys vaikuttavat kuvaan palvelun laadusta. Asiakas haluaa tulla huomatuksi ja hän haluaa tuntea itsensä tärkeäksi. Uskottavuus tarkoittaa, että asiakas voi luottaa yritykseen ja sen toimintatapoihin. Asiakas odottaa, että hänelle ollaan rehellisiä ja että yritys ajaa hänen etujaan. (Ylikoski 1999, 126-129.)

Yrityksen huono imago vaikuttaa palvelun laatuun heikentävästi, mutta kun imago on hyvä, antaa myös asiakas pienet puutteet laadussa anteeksi. Laatuun vaikuttaa suuresti asiakkaan odotukset laadusta. Asiakkaalla on oma käsityksensä siitä, millainen palvelun taso on hänen mielestään riittävää. Asiakkaalla on myös käsityksensä siitä, millaista palvelu on parhaimmillaan. Toisinaan asiakas voi myös kokea palvelun liian hyväksi. Koettuun laatuun vaikuttaa asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutustilanne. Tekninen laatu tarkoittaa sitä, mitä asiakas saa palvelutilanteessa ja mitä asiakkaalle jää palvelutilanteen jälkeen. Toiminnallinen laatu taas tarkoittaa sitä, miten asiakas saa palvelun ja millaiseksi hän kokee palvelutilanteen. Toiminnalliseen laatuun voi vaikuttaa esimerkiksi palvelun saavutettavuus, asiakaspalvelijoiden ulkoinen olemus, toimitilojen viihtyvyys ja muut asiakkaat. Nämä asiat jäävät asiakkaalle päällimmäisenä mieleen, vaikka ne eivät ole palvelun tärkein asia. (Pesonen ym. 2004, 45-48.)

#### 4.4 Asiakaspalvelu muodot

Asiakaspalvelu on tärkeä osa Porin Veden toimintaa. Asiakaspalvelu sijaitsee ulasoorintiellä olevassa konttorissa. Asiakaspalvelupisteen kautta voi tehdä vesi- ja viemärisopimukset, työtilaukset sekä olla yhteydessä muuhun henkilökuntaan. Asiakaspalveluun voi myös maksaa vesilaskuja sekä muita Porin kaupungin laskuja. Asiakaspalvelussa voi myös tarvittaessa sopia maksuehdoista. Asiakaspalvelupisteessä tehdään omistajanvaihdot, joita tehdään aina talon osto- tai myyntitilanteessa. Asiakaspalvelussa käy siis päivittäin paljon asiakkaita. Asiakaspalvelupisteessä työskentelee aina yksi henkilö, mutta pääsääntöisesti kaksi. Vesilaskutus sijaitsee samassa paikassa, jossa asiakaspalvelu. Vesilaskutukseen asioidaan yleensä vain puhelimitse. Vesilaskutuksessa työskentelee kolme asiakaspalvelijaa.

##### 4.4.1 Puhelinpalvelu

Puhelimessa asiakkaan kuuluu saada samanlaista palvelua kuin paikanpäällä asioidessaan. Puhelimitse asioidessa asiakas ei tiedä kauanko hänen on odotettava, jotta saa palvelua. Paikanpäällä asioidessa asiakas näkee heti, montako asiakasta on ennen häntä. Vaikka asiakas ei voi nähdä puhujaa, hän aistii äänensävyistä millä tuulella asiakaspalvelija on. Tämän vuoksi puhelimessa pitää puhua samalla tavoin kuin, jos asiakas istuisi paikanpäällä. Äänensävyistä huomaa nopeasti, jos asiakaspalvelijalla on huono päivä tai hän on väsynyt tai kiireinen. Myös puhelimessa edustetaan yritystä, jonka alaisuudessa toimitaan. Tämä yleensä unohtuu puhelimessa asioidessa, koska ei nähdä asiakasta, mutta asiakkaaseen vaikuttaa kaikki mitä hänelle sanotaan. Puhelun jälkeen asiakas miettii, minkälaista palvelua sai ja haluaako hän asioida yritykseen uudelleen. Puhelinpalvelu parantaa yrityksen kanssa asioimista, koska nykypäivänä matkapuhelimet ovat niin yleisiä, että niistä on hyvä soittaa ollessaan missä tahansa. (Hämäläinen 1999, 115-124.)

Asiakkaat arvostavat erilaisia asioita ja tämä pitääkin muistaa puhelinpalvelussa. Toiset arvostavat sitä, että asiat hoituvat nopeasti ja mutkattomasti, kun taas toiset arvostavat sosiaalisuutta ja sitä, että puhutaan rauhallisesti. Joillekin asiakkaille puhelimen käyttö on itsestäänselvyys, kun taas toiset pelkäävät soittamista ja vieraalle

ihmiselle puhumista. Asiakaspalvelija kuulee onko soittaja jännittynyt ja yrittää tehdä parhaansa, jotta asiakkaalle jäisi puhelusta positiivinen kuva. Asiakkaat odottavat tietenkin saavansa mahdollisimman hyvää palvelua. He haluavat, että heitä palvelaan samalla tavalla kuin niitä, jotka asioivat paikanpäällä. Asiakkaat haluavat saada asiat hoidettua kokonaan puhelimesta ilman, että puhelun päätteeksi pyydetään vielä käymään paikanpäällä. (Hämäläinen 1999, 125.)

Porin Veden asiakaspalveluun asioidaan paljon puhelimitse ja sen vuoksi puhelinpalvelun on toimittava hyvin. Monet asiat hoituvat puhelimitse. Eniten puhelimitse asioidaan laskutukseen ja sen jälkeen asiakaspalveluun. Asiakkaat haluavat yleensä siirtää laskun eräpäivää tai asiakaspalveluun soittaessa haluavat tehdä omistajanvaihtoilmoituksen. Monille asiakkaille on varmasti jäänyt huono kuva puhelimesta asiointista. Yleensä puhelinpalvelut eivät toimi niin kuin pitäisi, koska ne on tehty vaikeiksi ja niissä saa joskus huonoa palvelua. Moniin yrityksiin joutuu jonottamaan kauan ja yleensä alussa saa valita, monta kertaa millaista palvelua haluaa. Tämän jälkeen alkaa jonotus ja musiikki alkaa soida. Välillä asiakaspalvelijoilla tuntuu olevan niin kiire, että asiakkaan asiaa ei oteta täysin vakavasti.

Tehokkaassa puhelinpalvelussa vastataan nopeasti ja ollaan ammattitaitoisia. ”Äänenkäytön on oltava selkeää, innostunutta ja vakuuttavaa.” (Hämäläinen 1999, 122). Asiakaspalvelijan pitää miettiä millaista äänenkäyttö on ja miten asiakas sen kokee. Myös taustalta tulevat äänet voivat vaikuttaa asiakkaan mielipiteeseen asiakaspalvelijasta sekä yrityksestä. Yrityksen kannalta on syytä miettiä, kuinka monta vastaajaa tarvitaan, jotta palvelu pysyy tehokkaana, eivätkä asiakkaat joudu odottamaan liian pitkää aikaa. Puhelinasiointia varten on hyvä olla kaikki tärkeät tiedot lähellä, jotta kun asiakas kysyy jotain, saadaan vastaus nopeasti esille. Yleensä asiakaspalvelijat istuvatkin tietokoneen lähellä, josta he saavat nopeasti asiakkaan tiedot esille. (Hämäläinen 1999, 115-124.)

Porin Vedessä laskutuksen puolella asiakkaiden puheluihin vastaa kolme henkilöä. Asiakaspalvelussa on vastaamassa kaksi henkilöä, mutta he hoitavat myös paikanpäällä asioivat asiakkaat. Asiakaspalvelijat pääsevät nopeasti asiakkaan tietoihin tietokoneen kautta ja näin asiat hoituvat nopeasti.

#### 4.4.2 Sähköiset palvelut

Porin Veden internet-sivuilta löytyy paljon tietoa Porin Vedestä mm. tietoa omistajanvaihdosta, laskutuksesta, hinnoista sekä paljon kaikkea hyödyllistä Porin Veden toimintaan liittyen. Porin Veden internet-sivuilta löytyy myös online-palvelu. Porin Veden sähköisiä palveluja ovat Online-palvelu, sähköposti, faksi ja internet-sivut.

Online-palvelu löytyy Porin Veden internet-sivuilta ja sitä saavat käyttää kaikki Porin Veden asiakkaat. Palvelun käyttö vaatii kirjautumisen. Kirjautumiseen vaaditaan asiakas- ja käyttöpaikkanumeron, jotka löytyvät vesilaskusta. Online-palvelussa voi ilmoittaa mittarilukeman, selata vesilaskuja, tutkia vedenkäyttötietoja, maksaa avoimia laskuja ja päivittää yhteystietoja. (Porin veden internet sivut 2011)

Online-palvelun kautta hoituvat monet asiat ja varmasti asiakkaat haluaisivat sitä kautta ilmoittaa mittarinlukeman. Sähköisiä palveluja on tullut yhä enemmän ja ajatellaan, että asiakkaat haluavat asioida sähköisesti, mutta vielä on asiakkaita, jotka eivät halua kaikkea sähköisesti. Perinteinen kirjeposti on vielä asiakkaiden suosiossa. Online-palvelu pitäisi saada asiakkaiden tietoon, niin että he voisivat tutustua siihen paremmin, jotkut varmasti huomaisivat miten helppoa se on ja alkaisivat käyttää sähköistä asioimista.

Sähköposti on hyvä viestintäväline, jos se vain saadaan toimimaan hyvin. Sähköpostin käytössä etuna on sen nopeus. Sähköposti on hyvä väline tavoittamiseen, jos henkilöä ei pystytä tavoittamaan muulla tavoin. Viestejä voidaan lähettää koska vain, eikä se häiritse vastaanottajaa, niin kuin puhelinsoitto. Sähköpostin etu on myös, että viesti voidaan lähettää yhdellä kertaa useammalle vastaanottajalle. Nykypäivänä sähköposti tavoittaa vastaanottajan, vaikka hän ei olisi tietokoneen ääressä, koska matkapuhelimellakin voidaan lukea postit. Sähköpostilla asioimisessa on myös ongelmia. Suurin ongelma on, että kaikilla ei ole käytössään tietokonetta tai tarvittavia yhteyksiä. Liitteiden avaamisessa ongelmana ovat erilaiset ohjelmaversiot. (Kosonen & Pekkanen 2007, 28-30.)



Porin Veteen saa asioida myös sähköpostitse, mutta monetkaan eivät käytä tätä asiointitapaa. Asiakkaat pitävät ehkä sähköpostia hieman epävarmana tapana asioida ja yleensä asiakkaat toivoisivat saavansa vastauksen heti ja sen takia mieluummin soittavat. Sähköpostilla voi ilmoittaa omistajanvaihdoksesta tai ilmoittaa mittarinlukeman tai kysyä jotakin epäselvää asiaa. Asiakaspalvelijat yrittävät vastata posteihin niin pian kuin mahdollista. Joskus voi joutua odottamaan vastausta seuraavaan päivään, joka tekee asioimisesta hidasta, mutta jos asia ei ole kiireellinen, niin sähköposti on hyvä tapa asioida.

”Internetin ehkä merkittävin ominaisuus on sen kyky tarjota kanava runsaan informaation välittämiseksi suurelle, periaatteessa rajattomalle vastaanottajajoukolle. Internet on kanava, jossa tietoa voidaan tarjota kenen tahansa tai vain halutun kohdejoukon saataville ajasta ja paikasta riippumatta.” (Karjalainen 2000, 33.)

#### 4.4.3 Henkilökohtainen palvelu

Voidaan puhua kolmesta eri asiakaspalvelutyylisestä: Ystäväpalvelu, kuningaspalvelu ja elämyspalvelu. Ystäväpalvelu on epämuodollista ja hyvin tuttavallista asiakaspalvelua. Asiakkaaseen suhtaudutaan yksilönä ja hänen asiansa otetaan ns. sydämen asiaksi. Yritetään luoda asiakkaaseen suhde, joka ei ole virallinen vaan muistuttaa ystävien välistä kohtaamista. Yritetään luoda asiakkaalle tyytyväisyyden, luottamuksen ja turvallisuuden tunne, siitä että asiat hoituvat laadukkaasti. Kuningaspalvelussa ei ole tavoitteena luoda tuttavallisia välejä, niin kuin ystäväpalvelussa. Palvelu on kohteliasta ja muodollista ja asiakasta kohdellaan melkein kuin kuningasta. Elämyspalvelussa asiakaspalvelija tuottaa palvelun asiakasta viihdyttävällä tavalla. Se voi perustua yrityksen palvelukonseptiin tai työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Tavoitteena kuitenkin on tarjota asiakkaalle lisäarvoa asiakaspalveluun viihteellisin keinoin. (Reinboth 2008, 39-53.)

Porin Veden asiakaspalvelussa suurin osa asiakkaista on tuttuja. He ovat juuri niitä asiakkaita, joita voisi verrata ystäväpalveluasiakkaisiksi. Näillä asiakkailla ei yleensä ole kiirettä ja he tuntevat asiakaspalvelijan ja asiointitavat hyvin. He luottavat siihen, että asiat hoituvat ilman, että heidän tarvitsee niihin sen enempää puuttua. On myös

asiakkaita, jotka sopivat kuningaspalveluryhmään. He ovat yleensä entuudestaan tuntemattomia ja heitä palvellaan kohteliaasti ja muodollisesti. Vasta sitten kun tullaan paremmin tutuiksi, voidaan taas siirtyä ”ystäväpalveluun”.

Monet asiakkaat haluavat saada henkilökohtaista palvelua, vaikka asiat hoituvatkin puhelimitse. Puhelimitse asiointi on silti kasvattanut suosiotaan henkilökohtaiseen palveluun nähden. On tietenkin asioita, jotka on hyvä selvittää yksityiskohtaisesti paikanpäällä, jotta ei jää mitään epäselvää. Porin Veden toimipisteeseen tullaan yleensä tonttiasioissa, omistajanvaihdosasioissa tai maksamaan vesilaskua. Asiakaspalvelupisteessä toimii kaksi asiakaspalvelijaa. Työ on monipuolista, koska pitää tietää paljon erilaisista asioista. Kaikkia asiakkaita pyritään palvelemaan mahdollisimman pian, mutta jos molemmilla asiakaspalvelijoilla on asiakas, eivät he ehdi vastaamaan puhelimitse asioiville asiakkaille.

Porin Veden toimipisteen asiakaspalvelu on tärkeä osa toimintaa, koska asiakaspalveluun mennään yleensä aina ensimmäiseksi. Asiakas kysyy joko neuvoa tai täyttää ensin papereita, jonka jälkeen hänet voidaan vielä ohjata suunnittelijan luo. Suunnittelijan luokse mennään yleensä tonttiasioissa. Omistajanvaihdosasiakkaat, jotka olivat myös kyselyn kohderyhmänä, pystyvät hoitamaan kaikki tarvittavat asiat asiakaspalvelussa. Paikanpäällä asioidessa asiakas saa sopimuksen omistajanvaihdoksesta heti mukaansa ja asia on selvä. Oman näkemykseni mukaan paikanpäällä asioimisessa pidetään siitä, että näkee, kenen kanssa on tekemisissä ja saa saman tien tarvittavat paperit mukaansa. Kasvotusten asioidessa tullaan paremmin tutuiksi ja uskalletaan kysyä kaikki mieltä painavat asiat.

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 5.1 Aineiston hankinta ja tutkimuksen toteutus

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, joka lähetettiin asiakkaille. Porin Veden toive oli, että nämä asiakkaat olisivat omistajanvaihtoja tekeviä asiakkaita. Omistajanvaihto tehdään, kun myydään tai ostetaan kiinteistö. Kyseessä on siis kvantitatiivinen tutkimus eli määrällinen tutkimus. Porin Veden rekisteristä katsottiin asiakkaat, jotka olivat asioineet Porin Veteen tammikuun - lokakuun välisenä aikana. Rekisteristä löytyi lista, jossa oli sekaisin rakentajia ja omistajanvaihdon tehneitä asiakkaita. Olin Porin Vedessä kaksi päivää hakemassa nimiluettelosta vain nämä omistajanvaihtoasiakkaat. Asiakkaita löytyikin yhteensä 584 kappaletta, joista satunnaisotannalla valittiin 200 kappaletta. Näille 200:lle lähetettiin kysely kirjeitse. Palkintona vastaajien kesken arvottiin teatteripaketti kahdelle hengelle. Asiakastyytyväisyystutkimus suoritettiin marraskuun puolivälissä. Asiakkaat valittiin satunnaisotannalla, koska kaikille omistajanvaihtoasiakkaille ei ollut mahdollisuutta lähettää kyselyä. Päädyin kyselylomakkeeseen, koska sillä tavoin on hyvät mahdollisuudet saada vastauksia asiakkailta.

### 5.2 Lomakkeen laatiminen

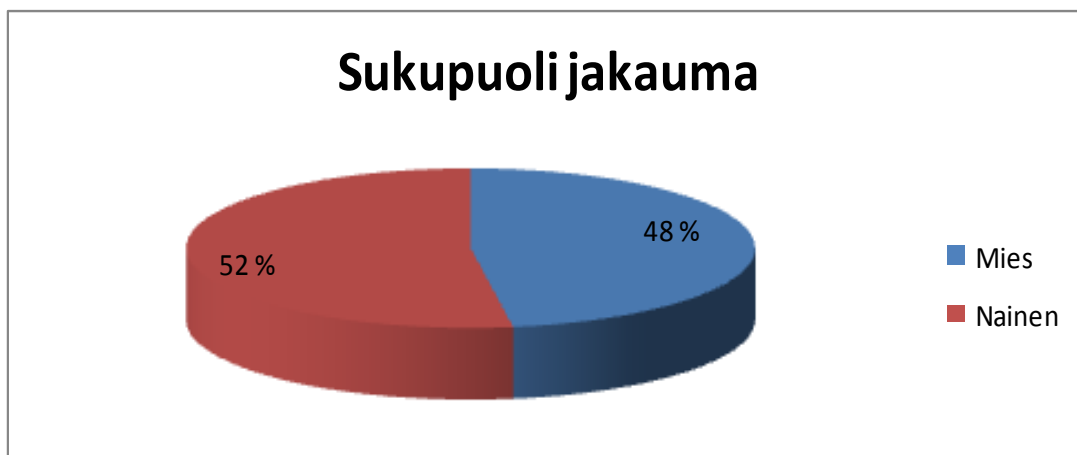
Ensimmäiseksi mietin, mitä minun mielestäni asiakaspalvelussa voisi vielä olla kehitettävää. Menin Porin Veteen keskustelemaan asiakaspalvelupisteen työntekijän kanssa, koska hän on työskennellyt Porin Vedessä yli 30 vuotta. Häneltä sain hyviä ideoita kyselylomakkeeseen. Hän neuvoi, mitä voisi kysyä ja auttoi myös lomakkeen ulkonäöllisissä ongelmissa. Lomaketta muokattiin moneen kertaan niin ohjaajan kuin Porin Vedenkin kanssa. Lopulta lomake valmistui ja hyväksytin sen Porin Veden verkostopäälliköllä. Tämän jälkeen lomakkeita päästiin lähettämään. Lomakkeen yhteyteen tehtiin vielä saatekirje (Liite 1).

## 6 TULOKSET

Kyselyyn vastasi 63 Porin Veden omistajanvaihdon tehnyttä asiakasta, jotka olivat asioineet Porin Veteen tammikuun – lokakuun 2010 välisenä aikana. Kokonaisvastausprosentti on 31,5 %. Vastauksia olisi voinut tulla enemmänkin, mutta 63 kappaletta lomakkeita on melko hyvä määrä (Liite 2).

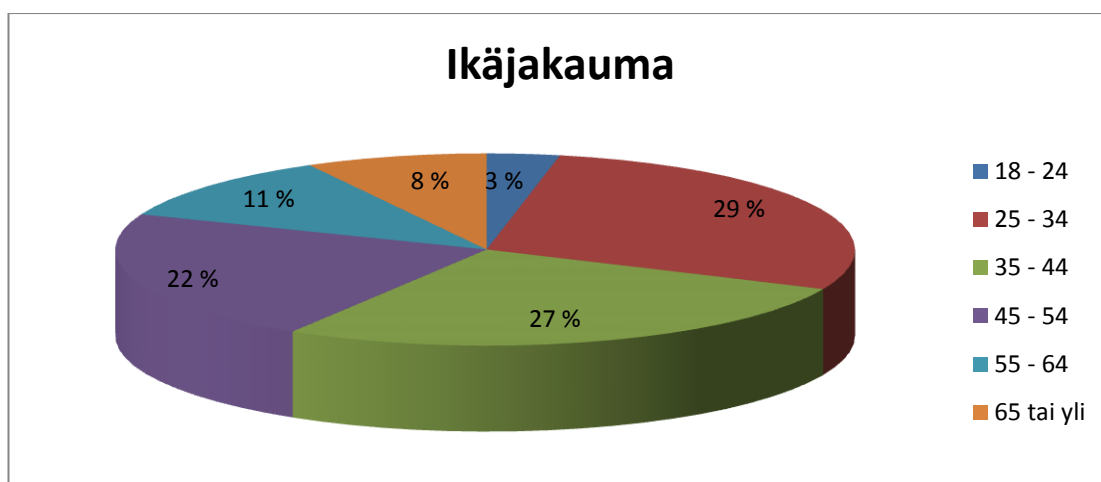
### 6.1 Taustatiedot

Ensimmäisenä taustakysymyksenä selvitettiin vastaajien sukupuoli (Kuvio 1). Vastaajien sukupuoli jakautui melko tasaisesti. Vastaajista 48 % (30 henkilöä) olivat miehiä ja 52 % (33 henkilöä) naisia.



Kuvio 1. Miesten ja naisten osuus. (n=63)

Toisena taustakysymyksenä selvitettiin vastaajien ikä. Vastausvaihtoehdot oli jaettu kuuteen ikäryhmään. Kuviosta 2 selviää, että 29 % (18 henkilöä) vastaajista on 25-34 -vuotiaita. Vastanneiden ikäryhmät ovat jakautuneet kuitenkin melko tasaisesti, koska 27 % (17 henkilöä) vastaajista on 35-44 -vuotiaita ja 22 % (14 henkilöä) vastaajista on 45-54 -vuotiaita. Vain 11 % (7 henkilöä) vastaajista on 55-64 -vuotiaita ja vain 8 % (5 henkilöä) on 65 tai yli. Kuviosta selviää myös, että nuoret eivät ole ainakaan vuonna 2010 olleet innokkaita kiinteistön ostajia, koska vastaajista vain 3 % (2 henkilöä) on 18-24 -vuotiaita.

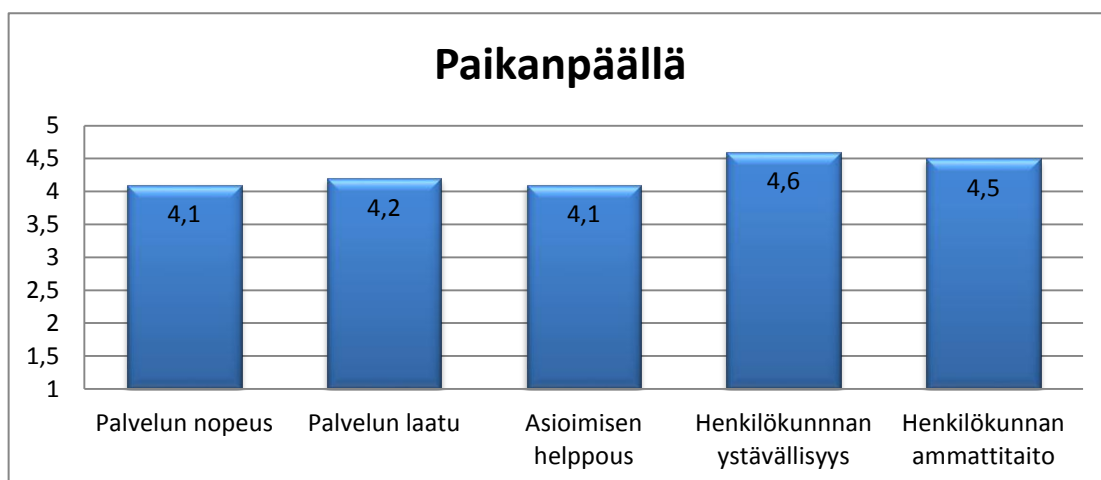


Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma. (n=63)

## 6.2 Palvelut

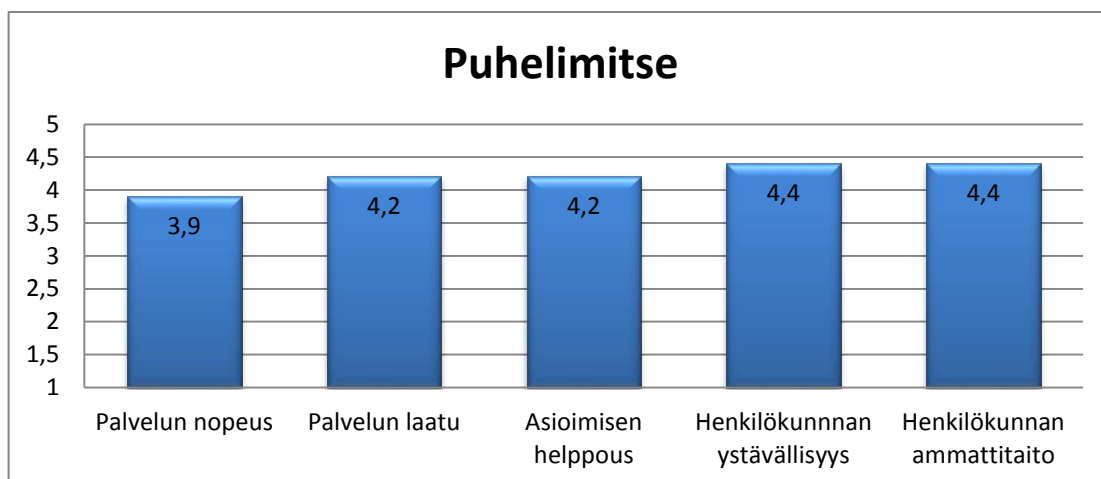
Kysymyksellä ”Millä eri tavoin olette asioineet Porin Veteen?” haluttiin selvittää, miten asiakkaat mieluiten asioivat Porin Veteen. Vaihtoehtoina olivat puhelimitse, paikanpäällä, sähköpostitse ja online-palvelu. Asiakkaat saivat valita monta vaihtoehtoa, sen mukaan miten olivat asioineet. Eniten asiakkaat olivat asioineet Porin Veteen puhelimitse. Puhelimitse oli asioinut 51 asiakasta. Asiakkaat asioivat mieluiten puhelimitse, koska se on helppoa ja asiat hoituvat nopeasti. Paikanpäällä oli asioinut 32 asiakasta. Online-palvelua oli käyttänyt 16 asiakasta ja sähköpostitse Porin Veteen oli asioinut vain neljä asiakasta.

Kuviosta 3 selviää, millaisena Porin Vedessä paikanpäällä asioineet asiakkaat kokevat palvelun nopeuden ja laadun, pitävätkö asiakkaat asioimista helppona ja mitä mieltä he ovat henkilökunnan ystävällisyydestä ja ammattitaidosta. Asiakkaat saivat antaa jokaiseen kohtaan arvosanan 1 – 5. Annetuista arvosoista on kuvioon 3 laskeettu keskiarvo. Paikanpäällä oli asioinut 32 asiakasta. Palvelun nopeus sai keskiarvoksi 4,1 samoin myös asioimisen helppous sai 4,1. Palvelun laatu sai keskiarvoksi 4,2. Henkilökunnan ystävällisyyttä pidetään melko hyvänä, koska keskiarvoksi tuli 4,6. Myös henkilökunnan ammattitaito koetaan hyväksi, keskiarvo 4,5. Paikanpäällä asioineet ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Jokaisessa kohdassa tietenkin aina löytyy parantamisen varaa, jos tavoittelee täydellisyyttä.



Kuvio 3. Asiakkaiden mielipide paikanpäällä asioimisesta. (n=32)

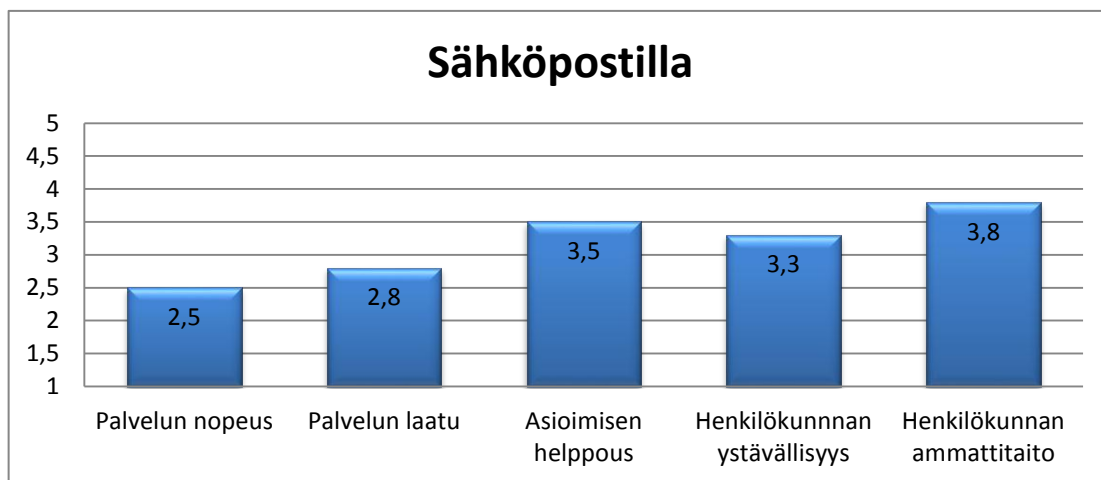
Kuviossa 4 selviää mitä mieltä puhelimitse asioineet asiakkaat ovat palvelun nopeudesta ja laadusta, asioimisen helppoudesta ja henkilökunnan ystävällisyydestä ja ammattitaidosta. Samoin kuin edellisessä kuviossa, saivat asiakkaat antaa arvosanan 1 – 5 ja näistä on kuvioon laskettu keskiarvo. Puhelimitse on asioinnut 51 asiakasta. Palvelun nopeus on saanut asiakkaiden arvosanoista keskiarvoksi 3,9, eli hieman huonommin kuin paikanpäällä asioineet asiakkaat ovat antaneet. Puhelimitse asioidessa voi joutua odottamaan pitkäänkin, jotta pääsee asioimaan, ainakin jos sattuu olemaan ruuhkaa. Paikanpäällä asioidessa asiakas näkee, kuinka monta on jonossa ennen häntä ja osaa näin arvioida, kuinka kauan tarvitsee odottaa, mutta puhelimesta asiakas ei tiedä, miten kauan on odotettava. Palvelun laatu on saanut keskiarvoksi 4,2 ja samoin asioimisen helppous 4,2. Henkilökunnan ystävällisyys ja ammattitaito ovat saaneet keskiarvoksi 4,4. Se on hieman vähemmän mitä edellisessä ”paikanpäällä” kuviossa. Puhelimitse asioineet siis kokevat saavansa hieman huonompaa palvelua henkilökunnalta kuin paikanpäällä asioineet.



Kuvio 4. Asiakkaiden mielipide puhelimitse asioinnista. (n=51)

Tutkimuksessa selvitettiin myös, miten asiakkaat kokevat sähköpostin käytössä palvelun nopeuden ja laadun, asioimisen helppouden ja henkilökunnan ystävällisyyden ja ammattitaidon (Kuvio 5). Haluttiin myös tietää, kuinka moni käyttää asioimiseen sähköpostia ja selvisikin, että vastaajista vain neljä ovat asioineet sähköpostin kautta. Myös tässä asiakkaat saivat antaa arvosanan 1 – 5 ja niistä laskettiin keskiarvo. Palvelun nopeus sai keskiarvoksi vain 2,5, eli tämä tarkoittaa sitä, että palvelun parantamiseksi, sähköposteihin pitäisi pyrkiä vastaamaan nopeammin. Palvelun laatu sai

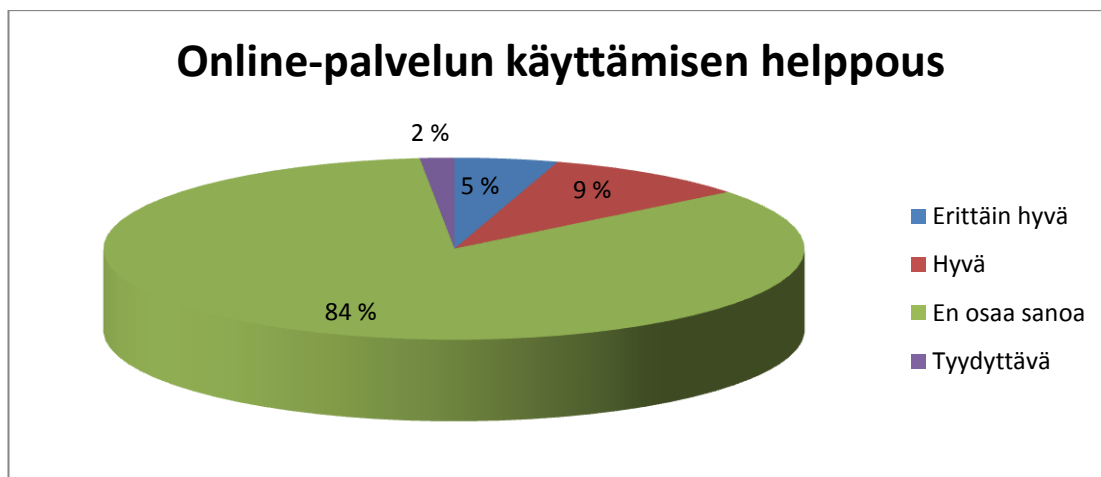
keskiarvoksi 2,8. Asioimisen helppous sai keskiarvoksi 3,5, joka on melko hyvä, mutta kun ajatellaan sähköistä palvelua, asioinnin pitäisi olla sujuvaa. Asiakkaat kokevat asioinnin vaikeaksi myös sen vuoksi, että he eivät välttämättä saa vastausta tarpeeksi nopeasti. Henkilökunnan ystävällisyys on saanut keskiarvoksi 3,3 ja ammattitaito 3,8.



Kuvio 5. Asiakkaiden mielipide sähköposti-palvelusta. (n=4)

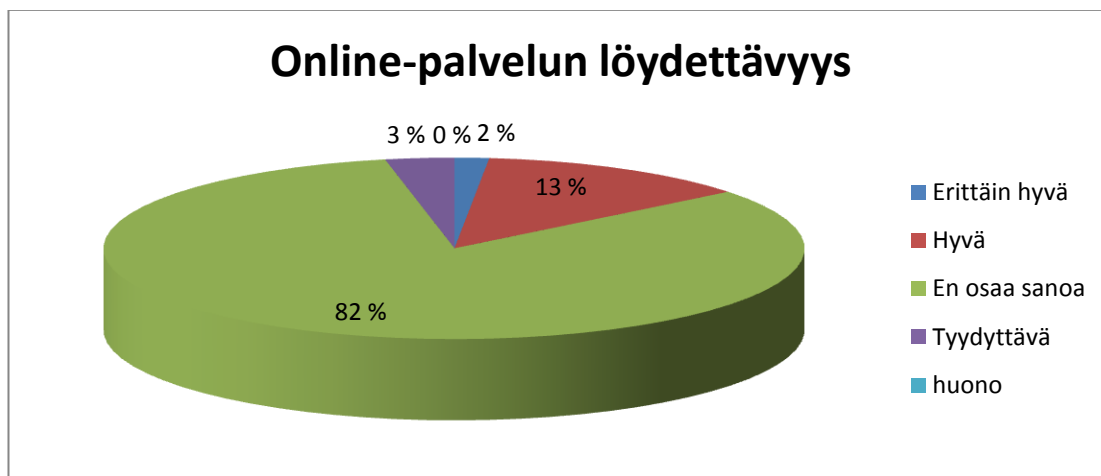
Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää, kokevatko asiakkaat online-palvelun käyttämisen helpoksi. Kuviosta 6 selviää, että monikaan Porin Veden asiakas ei ole tietoinen tästä palvelusta. Vastaajista 84 % (53 henkilöä) on vastannut ”en osaa sanoa”, vaikka suurin osa heistä ei ole edes käyttänyt palvelua. Kysymykseen oli mahdollisuus jättää vastaamatta, koska pyydettiin vastaamaan siltä osin, kun on käyttänyt. Vastaajat eivät kuitenkaan huomanneet tätä, vaan vastasit ”en osaa sanoa”. Tämä selviää kysymyksessä kolme, koska vain 16 henkilöä on vastannut käyttäneensä palvelua. Vastanneista 5 % (3 henkilöä) on kuitenkin sitä mieltä, että online-palvelun käyttämisen helppous on erittäin hyvä. 9 % vastaajista (6 henkilöä) sanoo, että käyttämisen helppous on hyvä ja 2 % vastaajista (1 henkilö) sanoo käyttämisen helppouden olevan tyydyttävä. Kuvion perusteella asiakkaille tarvitsisi kertoa tästä palvelusta enemmän, koska sellainen olemassa, niin olisi hyvä, että sitä myös käytettäisiin.





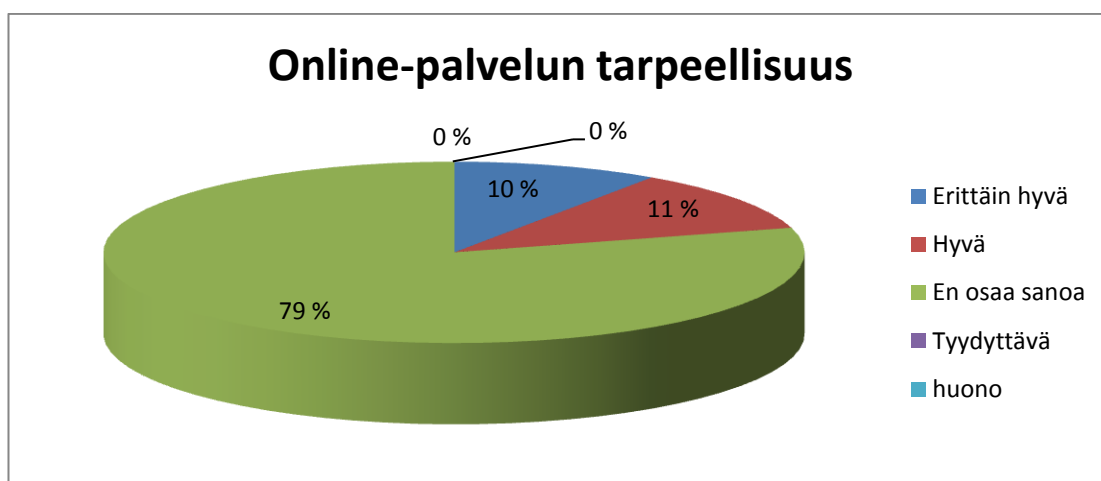
Kuvio 6. Asiakkaiden mielipide online-palvelun käyttämisen helppoudesta. (n=63)

Tutkimuksella haluttiin selvittää onko online-palvelu hyvin löydettävissä. Myös kuvio 7 huomataan, että online-palvelu ei ole asiakkaille tuttu, koska vastaajista 82 % (52 henkilöä) on vastannut ”en osaa sanoa”. 2 % (1 henkilön) mielestä palvelun löydettävyys on erittäin hyvä ja 13 % (8 henkilön) mielestä palvelun löydettävyys on hyvä. 3 % (2 henkilöä) on sitä mieltä, että palvelun löydettävyys on tyydyttävä.



Kuvio 7. Asiakkaiden mielipide online-palvelun löydettävyydestä. (n=63)

Online-palvelun tarpeellisuudesta koskevaan kysymykseen taas suurin osa eli 79 % (50 henkilöä) on vastannut ”en osaa sanoa”. 10 % (6 henkilön) mielestä palvelun tarpeellisuus on erittäin hyvä ja 11 % (7 henkilön) mielestä hyvä. Tyydyttävä ja huono vastausvaihtoehtoa ei ole valinnut kukaan (Kuvio 8). Asiakkaat, jotka ovat käyttäneet palvelua pitävät sitä tarpeellisena ja nyt se pitäisi saada muidenkin asiakkaiden tietoon. Nyt onkin siis ongelmana, että liian harvat asiakkaat tietävät tästä hyvästä palvelusta. Asiakkaille pitäisi muistaa mainita palvelusta, kun he asioivat Porin Veteen.



Kuvio 8. Asiakkaiden mielipide online-palvelun tarpeellisuudesta. (n=63)

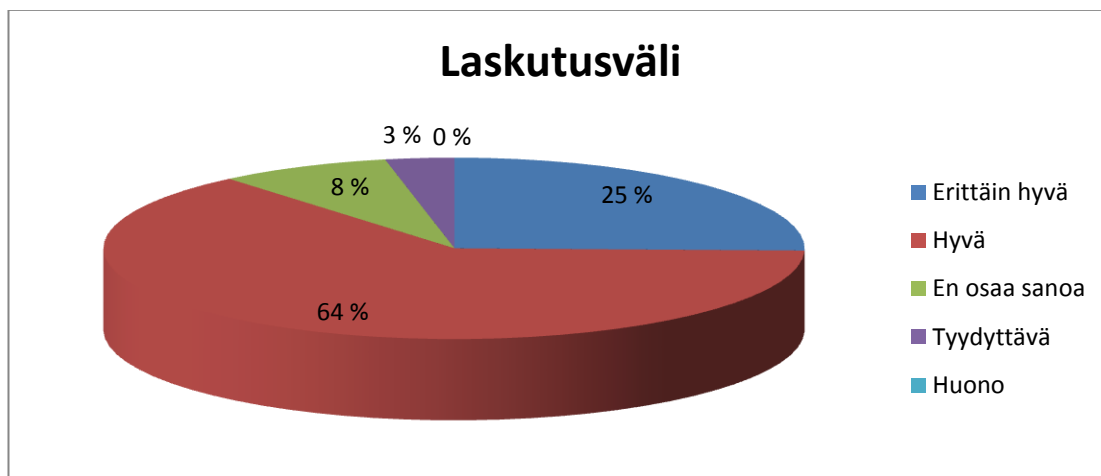
### 6.3 Laskutus ja tiedottaminen

Kysymyksellä ”haluaisitteko vastaanottaa laskuja sähköisessä muodossa?” haluttiin selvittää olisivatko asiakkaat valmiita vastaanottamaan laskuja sähköisesti. Vaikka nykypäivänä ajattelisi, että ihmiset arvostavat sähköisiä palveluja niiden helppouden vuoksi, niin ainakin tästä kuviosta 9 selviää, että monetkaan eivät silti halua laskua sähköisessä muodossa. 65 % (41 henkilöä) vastaajista ei halua vastaanottaa laskuja sähköisessä muodossa. Vain 21 % (13 henkilöä) vastaajista olisi valmis vastaanottamaan laskun sähköisessä muodossa ja 14 % (9 henkilöä) vastaajista ei osaa sanoa asiaan mielipidettä. Porin Vedessä on mahdollisuus saada laskut sähköisessä muodossa, mutta tästä selviää, että yli puolet vastaajista ei halua vastaanottaa laskuja sähköisessä muodossa.



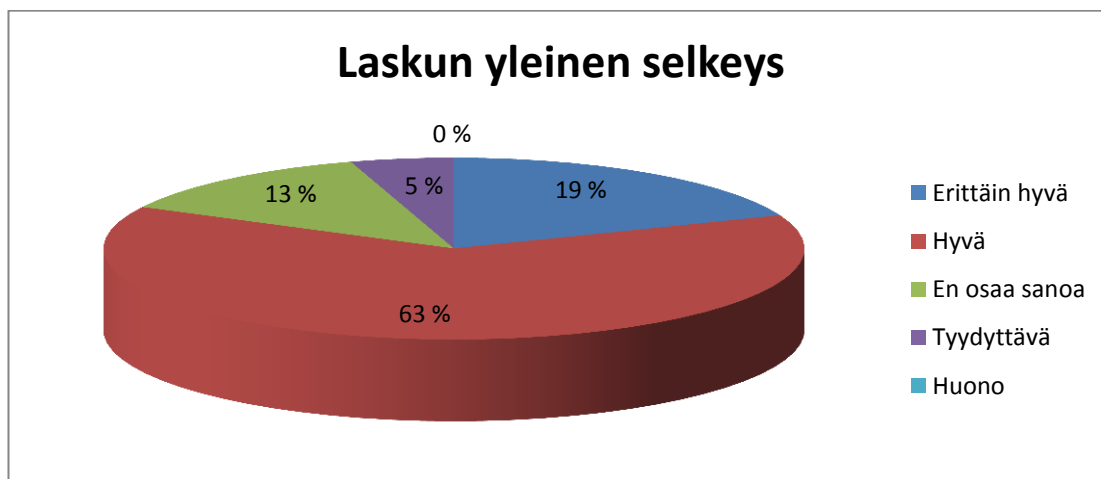
Kuvio 9. Haluavatko asiakkaat vastaanottaa laskuja sähköisessä muodossa. (n=63)

Lisäksi haluttiin selvittää, mitä mieltä asiakkaat ovat laskutusvälistä, eli tulevatko laskut sopivin väliajoin (Kuvio 10). Eniten vastaajista eli 64 % (40 henkilöä) oli sitä mieltä, että laskutusväli on hyvä. Vastaajista 25 % (16 henkilöä) pitää laskutusväliä erittäin hyvänä. 8 % (5 henkilöä) vastaajista on vastannut ”en osaa sanoa”. Vastaajista 3 % (2 henkilöä) on sitä mieltä, että laskutusväli on tyydyttävä. Kukaan vastaajista ei pidä laskutusväliä huonona.



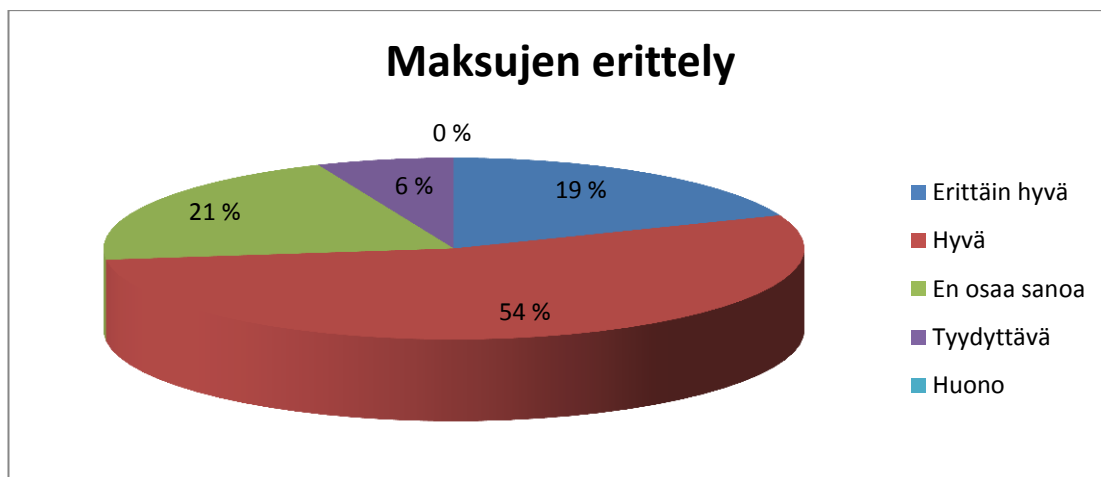
Kuvio 10. Asiakkaiden mielipide laskutusvälistä. (n=63)

Kuviosta 11 selviää, että laskun yleisen selkeyden totesi hyväksi 63 % (40 henkilöä) vastaajista. Vastaajista 19 % (12 henkilöä) pitää laskun selkeyttä erittäin hyvänä. 13 % (8 henkilöä) oli vastannut ”en osaa sanoa” ja 5 % (3 henkilöä) on sitä mieltä, että laskun selkeys on vain tyydyttävä. Reilusti yli puolet vastaajista siis pitää laskun selkeyttä hyvänä ja osa jopa erittäin hyvänä. Kukaan vastaajista ei pidä laskun selkeyttä huonona.



Kuvio 11. Asiakkaiden mielipide laskun selkeydestä. (n=63)

Laskun maksujen erittely todettiin vastaajien kesken myös hyväksi. Kuviosta 12 selviää, että 54 % (34 henkilöä) vastaajista on sitä mieltä, että maksut on eritelty hyvin ja 19 % (12 henkilöä) sitä mieltä, että ne on eritelty erittäin hyvin. 21 % (13 henkilöä) on vastannut ”en osaa sanoa” ja 6 % (4 henkilön) mielestä maksut on eritelty tyydyttävästi. Tyydyttävä arvosana tulee siitä, että paritaloissa asuvat haluaisivat molemmille asukkaille omat laskut, tästä asiasta annettiin palautetta. Kukaan ei ole vastannut maksujen erittelyjen olevan huonoa.



Kuvio 12. Asiakkaiden mielipide maksujen erittelystä. (n=63)

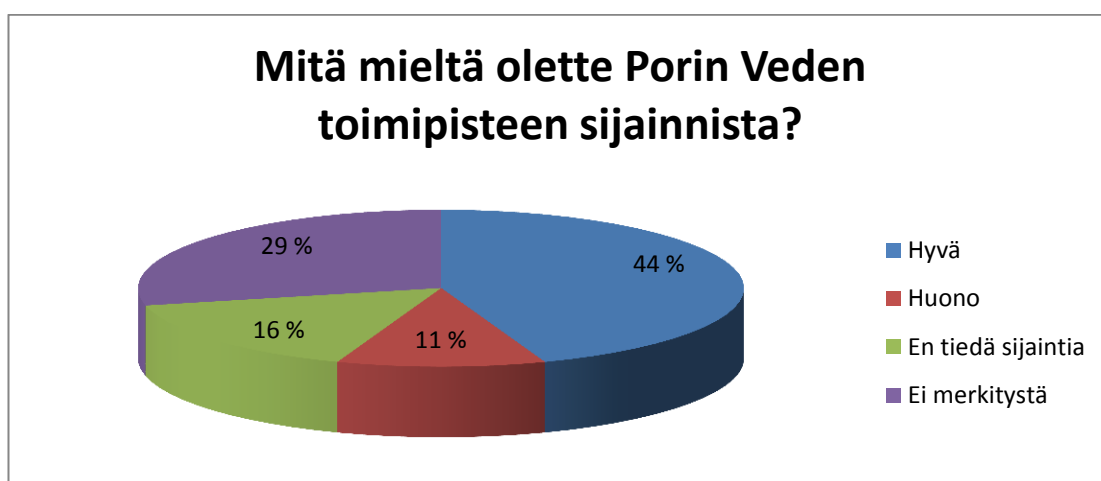
Yhtenä avoimena kysymyksenä oli ”Mitä muutoksia toivoisitte laskutukseen?” Vastauksia saatiin yhteensä 17 kappaletta. Kahdeksalla heistä ei ollut mitään suurempia toiveita. Paritaloasukkaat toivoivat erillisiä laskuja molemmille asukkaille. Kaikki kommentit ovat liitteessä 3.

- *Toivoisin, että paritalossa asuvat voisivat saada erilliset laskut. Nyt minä maksan koko laskun ja ilmoittelen naapurille, joka maksaa minulle puolet laskusta.*
- *Jos paritalolla on yhteinen mittari, niin saisi kummankin lukemat ilmoittaa erikseen, niin ei tarvitsisi itse aina laskeskella osuuksia.*

Lisäksi haluttiin selvittää missä Porin Veden asiakkaat haluaisivat tiedottamisen tapahtuvan. Kysymyksessä oli viisi vastausvaihtoehtoa (Lehdessä, radiossa, puhelimitse, sähköpostilla, kirjeellä). Kysymyksessä oli lisäksi avoin kohta, johon sai laittaa jonkun muun vaihtoehdon. Asiakkaat saivat valita monta vaihtoehtoa ja siksi vastauksia on enemmän kuin 63. Eniten kannatusta sai, että tiedottaminen tapahtuisi kirjeellä, tämän oli valinnut 51 henkilöä. Toiseksi eniten kannatusta sai lehdessä tiedottaminen, näin oli valinnut 22 henkilöä. 20 henkilöä oli valinnut sähköpostin kautta tiedottamisen. Radiossa ja puhelimitse eivät saaneet juurikaan kannatusta. Vain yksi henkilö oli vastannut avoimeen kohtaan ja hän toivoi tiedottamisen tapahtuvan Porin Veden internet-sivuilla.

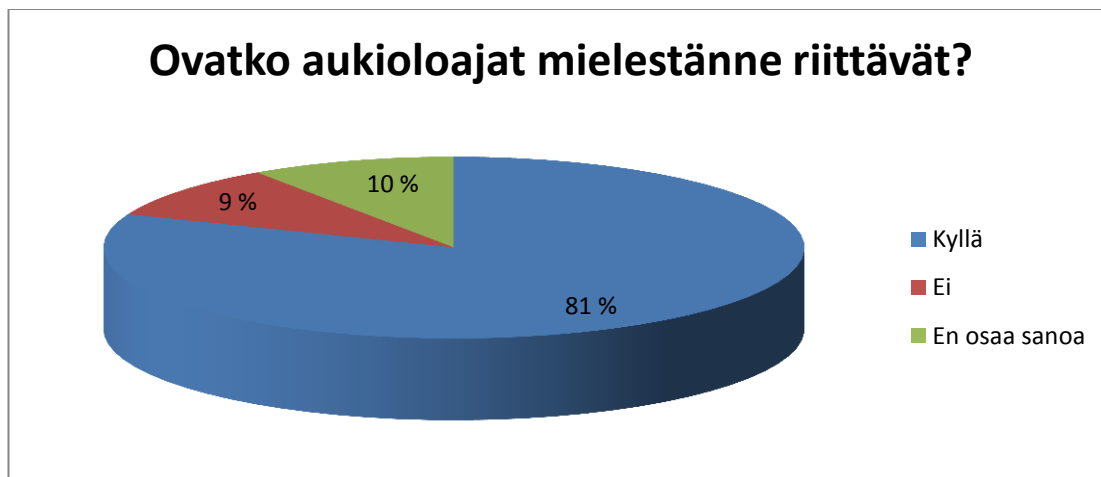
#### 6.4 Muuta

Kuviosta 13 selviää mitä mieltä asiakkaat ovat toimipisteen sijainnista. Toimipisteen sijainnista haluttiin kysyä, koska monet asiakkaat asioivat mieluummin puhelimitse. Asiakkaat eivät ehkä tiedä sijaintia tai eivät muuten halua käydä paikanpäällä. 44 % (28 henkilön) mielestä sijainti on hyvä ja 11 % (7 henkilön) mielestä huono. Melkein puolet vastaajista pitää siis sijaintia hyvänä. 16 % (10 henkilöä) ei tiedä, mikä on Porin Veden toimipisteen sijainti, eivätkä siis sen takia ole asioineet paikanpäällä. 29 % (18 henkilöä) on sitä mieltä, että sijainnilla ei ole heille merkitystä. Tämä saattaa johtua siitä, että heillä ei ole tarvetta asioida paikanpäällä, koska kaikki hoituu myös puhelimitse. Toinen syy saattaa olla se, että sijainnilla ei ole merkitystä, koska he pysyvät silti asioimaan paikanpäällä.



Kuvio 13. Asiakkaiden mielipide Porin Veden toimipisteen sijainnista. (n=63)

Asiakkailta kysyttiin myös mielipidettä toimipisteen aukioloajoista (Kuvio 14). 81 % (51 henkilöä) vastaajista pitää aukioloaikoja riittävinä. 9 % (6 henkilön) mielestä aukioloajat eivät ole riittävät. 10 % vastaajista ei osaa sanoa.

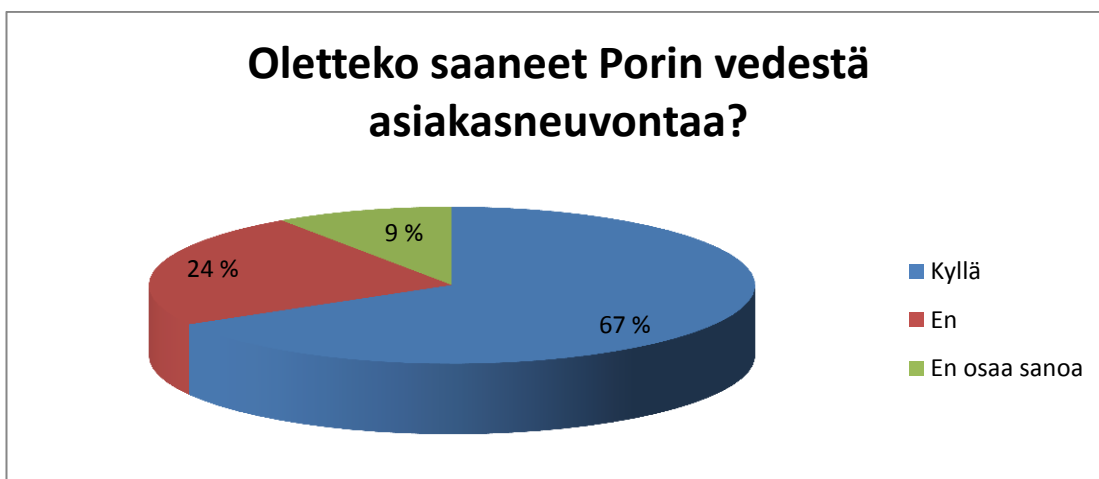


Kuvio 14. Asiakkaiden mielipide aukioloaikojen riittävydestä. (n=63)

Ne, jotka vastasivat edelliseen kysymykseen ”Ei”, saivat kertoa millaisia aukioloaikoja he toivoisivat. Vastauksia saatiin kahdeksan kappaletta (Liite 4). Eniten toivottiin, että toimipiste olisi auki hieman myöhempään, jotta töiden jälkeen ehtisi käydä paikanpäällä. Lisäksi toivottiin, että edes puhelimitse saisi yhteyttä vielä neljän jälkeen. On ymmärrettävää, että kaikki eivät pääse ns. virka-aikana käymään toimipisteessä, koska ovat itse töissä.

- *Palvelua olisi hyvä saada arkisin puhelimitse klo 17 - 18 asti.*
- *Edes kello 17 asti, koska kaikki eivät pysty käymään virka-aikana.*
- *Yhtenä iltana viikossa pidempi aukioloaika.*
- *8 – 18.*
- *8 – 17 tai 10 – 18.*

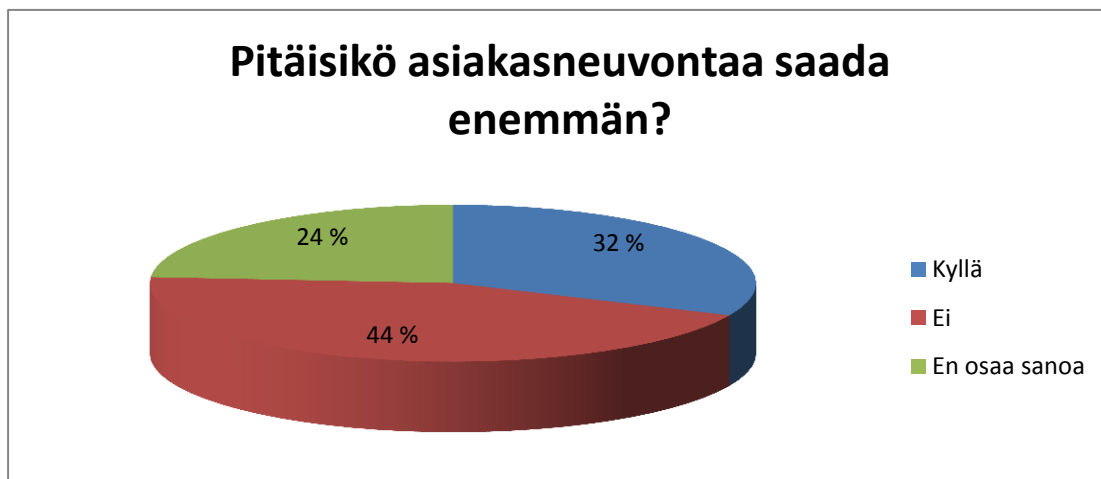
Kuviosta 15 ”Oletteko saaneet Porin Vedestä asiakasneuvontaa?” selviää, kokevatko asiakkaat saavansa asiakasneuvontaa heille tarpeellisista asioista, kuten laskutuksesta. Vastaajista 67 % (42 henkilöä) koki saaneensa asiakasneuvontaa ja 24 % (15 henkilöä) eivät ole saaneet asiakasneuvontaa. 9 % (6 henkilöä) ei osannut sanoa ovatko saaneet asiakasneuvontaa. Yli puolet vastanneista on siis saanut asiakasneuvontaa, mikä on todella hyvä asia. Asiakkaille on tärkeää, että he saavat neuvontaa tärkeissä asioissa.



Kuvio 15. Ovatko asiakkaat saaneet Porin vedestä asiakasneuvontaa. (n=63)



Kyselyllä haluttiin myös selvittää, pitäisikö asiakasneuvontaa saada vielä enemmän. Kuviosta 16 selviää, että 32 % (20 henkilöä) haluaisi asiakasneuvontaa vielä enemmän. 44 % (28 henkilöä) on sitä mieltä, että asiakasneuvontaa on riittävästi ja 24 % (15 henkilöä) on vastannut ”en osaa sanoa”. Tästä voi päätellä, että he, jotka vastasit edelliseen kysymykseen saaneensa asiakasneuvontaa, haluaisivat sitä silti vielä lisää.



Kuvio 16. Pitäisikö asiakasneuvontaa saada enemmän. (n=63)

Kysymyksellä ”Mitä muutoksia/lisäpalveluja toivoisitte Porin Veden tarjoavan?” haluttiin antaa asiakkaille mahdollisuus kertoa, mitä lisäpalveluja he kaipaaisivat Porin Vedeltä. Kysymykseen saatiin yhteensä yhdeksän vastausta (Liite 5). Eniten kommentteja tuli vedensäästämiseen liittyvistä keinoista.

- *Veden säästövinkkejä (ellei jo ole?) Ne voisi lähettää koteihin esim. kerran vuodessa laskun mukana.*
- *Suunnitelmia uusiutuvan energian hyötykäytöstä.*
- *Veden kulutuksen pienentämiseen tähtääviä vinkkejä.*
- *Ekovesi. Veden säästämistä valistusta ja keinoja.*

Kyselylomakkeen lopussa asiakkaat saivat antaa ruusuja ja risuja ihan mistä aiheesta tahansa. Ruusuja annettiin enemmän kuin risuja. Kaikkiaan ruusuja annettiin 30 kappaletta. Eniten ruusuja annettiin liittyen palveluun ja sen laatuun, 19 kappaletta (Liite 6). Tässä muutama esimerkki:

- *Sopimuksen teko kävi sujuvasti. Ystävällinen virkailija.*
- *Puhelimessa asioidessani olen saanut todella ystävällistä palvelua.*  
*Kiitos siitä!*
- *Palvelu on erittäin hyvää*
- *Kiitos hyvästä palvelusta!*
- *Asiakasneuvonnasta soitettiin minulle takaisin, kun puheluuni ei ehditty vastaamaan. Erityisen harvinaista palvelua.*
- *Palvelupisteen henkilöt ammattinsa osaavia ja asiallisia.*
- *Erittäin hyvä palvelu Porin veden toimistossa, asiakkaan huomioiti erinomaista.*
- *Toimin myös isännöitsijänä ja saamani palvelu on ollut TODELLA nopeaa.*
- *Kiitos ystävällisestä ja ripeästä asiakaspalvelusta.*

Toiseksi eniten annettiin ruusuja veden hyvästä laadusta yhteensä 11 kappaletta. Tässä muutama esimerkki:

- *Veden laatu on hyvä.*
- *Juomaveden laatu on hyvä.*
- *Hyvä Vesi*
- *Vesi hyvän makuista kaupungissa.*

Myös risuja annettiin jonkun verran, yhteensä 17 kappaletta. Eniten risuja tuli kalliista hinnoista ja pari kommenttia online-palvelun vaikeudesta. Myös pari kommenttia tuli huonosta palvelusta.

- *Hinnat on kovat ja aina vaan kasvavat, tosin ei liene yksin teidän päätettävissä. Online-palveluun vaikea löytää, sivut hankalat.*
- *Kallista ja koko ajan lisää maksuja.*

- *Sopimuksen tekeminen takkusi kovasti. Kukaan ei vastannut puhelimeen ja kaikki aiemmin sovitut tiedot ja asiat olivat kadonneet.*
- *Online-palvelu on mälsä, kun pitää kirjautua. Lukeman ilmoittaminen helpommaksi.*
- *”Lounas aikaan” ei saa puhelimella ketään kiinni.*
- *Kalliit hinnat.*

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyyn vastasi 63 Porin veden asiakasta. Suurin vastaajaryhmä oli iältään 25-34 -vuotiaita. 18-24 –vuotiaita vastasi kyselyyn vain kaksi kappaletta. Nuoria on vaikea saada kiinnostumaan kyselyistä ja moni näin nuori ei vielä omista taloa. Kysymyksiin saatiin enimmäkseen positiivista palautetta. Jos vastaajia olisi saatu enemmän, olisi varmasti tullut myös enemmän negatiivista palautetta. Lomake oli mielestäni onnistunut. Kysymykset olivat selkeitä ja vastaajat olivat ymmärtäneet ne hyvin.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää omistajanvaihtoasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Paikanpäällä asioineet olivat yleisesti tyytyväisiä palvelun nopeuteen ja laatuun, asioimisen helppouteen, henkilökunnan ystävällisyyteen ja ammattitaitoon. Arvosanoja annettiin asteikolla 1-5, joista laskettiin keskiarvo. Puhelimitse asioineet olivat myös yleisesti tyytyväisiä palvelun nopeuteen ja laatuun, asioimisen helppouteen, henkilökunnan ystävällisyyteen ja ammattitaitoon. Ainoastaan palvelun nopeus sai keskiarvoksi alle neljän. Sähköpostitse ei ollut vastaajista asioinut kuin neljä henkilöä. He saivat myös antaa arvosanan 1-5. Huonoimmin oli pärjännyt palvelun nopeus, joka sai keskiarvoksi vain 2,5. Asioimisen helppous sai keskiarvoksi vain 3,5. Nyt kun on kyse sähköisestä palvelusta, pitäisi asioimisen helppous olla parempaa.

Online-palvelua koskeviin kysymyksiin olivat monet vastanneet ”En osaa sanoa”, koska eivät olleet käyttäneet palvelua. Vastaajia oli yhteensä 63 kappaletta ja vain 16 kappaletta on käyttänyt online-palvelua. Tämä on huolestuttavaa, siksi että näin hyvä palvelu pitäisi saada asiakkaiden tietoon. Yleisesti online-palvelua sanottiin hyväksi

tai jopa erittäin hyväksi niiden kesken, jotka olivat sitä käyttäneet. Reilusti yli puolet vastaajista (65 %) eivät ole halukkaita vastaanottamaan laskuja sähköisessä muodossa. Tämäkin voi liittyä siihen, että online-palvelua ei tunneta. Laskun yleinen selkeys, maksujen erittely ja laskutusväli saivat vastaukseksi hyvä tai erittäin hyvä. Pieni osa oli valinnut myös ”tydyttävä” vaihtoehdon.

Tutkimuksella haluttiin myös selvittää, miten asiakkaat haluaisivat tiedottamisen tapahtuvan. Eniten kannatusta oli saanut perinteinen kirjeitse tiedottaminen. Seuraavaksi eniten kannatusta sai lehdessä tiedottaminen ja kolmanneksi sähköpostitse. Toimipisteen sijainnin valitsi hyväksi 44 % vastaajista, joka on melko hyvä määrä. Huolestuttavin asia on, että 16 % vastaajista ei tiedä Porin Veden toimipisteen sijaintia. 81 % vastaajista valitsi Porin Veden toimipisteen aukioloajat hyviksi ja vain 9 % huonoiksi. Selvisi myös, että yleisesti Porin vedestä on saatu asiakasneuvontaa ja 32 % vastaajista haluaisi sitä vielä lisää.

Teoriaosassa sanotaan, että laatua arvioidessaan asiakas arvostaa mm. pätevyyttä, saavutettavuutta, kohteliaisuutta ja uskottavuutta. Asiakas arvostaa henkilökunnan pätevyyttä eli ammattitaitoa. Henkilökunnan ammattitaito on saanut hyvän arvosanan puhelinpalvelussa sekä paikanpäällä asiointissa. Saavutettavuudella tarkoitetaan helppoa yhteydenottoa, jonka vuoksi puhelinpalvelu on hyvä olla olemassa. Puheluihin pitäisi kuitenkin vastata nopeammin. Asiakkaat eivät antaneet ihan niin hyviä arvosanoja puhelinpalvelun nopeudelle kuin puhelinpalvelun laadulle. Porin veteen asioidaan paljon puhelimitse, mutta on ymmärrettävää, että kaikkiin puheluihin ei pystytä ihan heti vastaamaan. Risuissa annettiin palautetta, että varsinkaan lounasaikaan ei saa ketään kiinni. Se on varmasti ihan totta, koska jos asiakaspalvelijalla on asiakas paikanpäällä, ei hän silloin ehdi vastaamaan puhelimeen. Apu voisi tähän löytyä laskutuksen puolelta. Laskutuksen asiakaspalvelijat voisivat ottaa asiakaspalveluun tulevat puhelut vastaan, jos mahdollista. Asiakaspalvelijoiden kohteliaisuus ja ystävällisyys vaikuttavat kuvaan palvelun laadusta. Asiakaspalvelijoiden ystävällisyys oli saanut hyvän arvosanan puhelimitse että paikanpäällä asiointissa. Asiakkaat pitivät tulosten perusteella laatua hyvänä.

Yllättävää oli, että monikaan ei asioi sähköpostilla Porin Veteen. Asiakkaille pitäisi muistuttaa tästäkin asiointitavasta, koska se on kuitenkin helppoa ja voisi vähentää

puhelimella asiointia. Palvelun nopeus oli saanut huonon keskiarvon. Tähän vaikuttaa se, kuinka kauan vastaamiseen menee aikaa. Suositeltavaa olisi tarkastaa sähköposti aina kerran tunnissa, niin viestit eivät jää huomaamatta.

Yllättävää oli myös, että online-palvelu on niin huonosti asiakkaiden tiedossa. Palvelu oli saanut hyvät arvosanat niiltä, jotka sitä käyttävät. Palvelusta pitäisi muistuttaa asiakasta aina kun on mahdollista. Koska palvelu on jäänyt näin huomaamattomaksi, olisi hyvä jos siitä laitettaisiin muistutus esimerkiksi laskun mukana. Siinä voitaisiin kertoa, mitä online-palvelussa voi tehdä, mistä sen löytää ja miten sinne kirjaudutaan. Laskun mukana asiakkaat huomaisivat asian. Porin veden internet-sivuja selatessa huomasin, että sivuilla kerrotaan niukasti online-palvelusta. Sivuille olisi hyvä saada kattava tietopaketti online-palvelun toiminnoista ja käyttämisestä.

Asiakkaiden palaute oli suurimmaksi osaksi hyvää. Eniten kehitettävää on online-palvelussa ja sen tunnetuksi saattamisessa. Asiakkaita muistuttamalla tämäkin palvelu saa varmasti lisää käyttäjiä. Pientä kehitettävää löytyy myös sähköposti- ja puhelinpalveluissa, mutta nämäkin ovat korjattavissa pienillä muutoksilla. Muuten Porin Vesi oli saanut hyviä arvosanoja ja hyvää palautetta.

## LÄHTEET

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.

Hämäläinen, J. 1999. Luonnollinen palvelu. Kuopio: Luma Oy.

Juuti, P., Katko, T., Louekari, S. & Rajala, R. 2010. Näkymätönt Porrii, Porin veden historia. Saarijärvi: Porin kaupunki.

Karjalainen, K. 2000. Sähköinen liiketoiminta. Porvoo: WSOY.

Kosonen, K. & Pekkanen, L. 2007. Toimiston työt. Helsinki: Edita.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1994. Asiakaspalvelu. Kokkola: ???

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Markkinointitutkimus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pesonen, H., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS-kustannus.

Porin veden www-sivut. Viitattu 9.11.2010. <http://www.pori.fi/porinvesi.html>

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi.

Rope, T. & Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Toinen uudistettu painos. Helsinki: Otavan kirjapaino Oy.

## LIITE 1



22.11.2010

**Hyvä Porin veden asiakas**

Opiskelen Satakunnan ammattikorkeakoulussa liiketaloutta ja olen nyt tekemässä opinnäytetyötäni, johon tarvitsen Teidän apuanne. Toimeksiantajana on Porin Vesi.

Lähetän ohessa kyselyn ja toivon, että Teillä olisi noin 10 minuuttia aikaa vastata. Kyselyni koskee Porin Veden asiakastyytyväisyyttä ja kohderyhmänä ovat tänä vuonna Porin Veden kanssa asioineet omistajanvaihto asiakkaat. Tutkimuksen tulokset julkaistaan opinnäytetyössäni.

Vastanneiden kesken arvomme teatteripaketin, johon kuuluu kaksi teatterilippua ja ruokailu ravintolassa. Kysely on lähetetty noin 200 kotitalouteen, joten Teillä on hyvät mahdollisuudet voittaa arvonnassa.

Jos haluatte osallistua arvontaan nimettömänä, laittakaa henkilötietonne (Nimi, osoite, puhelinnumero) erilliseen kuoreen ja palauttakaa se täytetyn kyselylomakkeen kanssa palautuskuoreessa, postimaksu on maksettu. Henkilötietonne voitte täyttää myös suoraan kyselylomakkeeseen.

Pyydän Teitä palauttamaan vastauksenne 10.12.2010 mennessä. Täytättehän lomakkeen huolellisesti, koska vastauksenne on erittäin tärkeä opinnäytetyöni onnistumisen kannalta.

Kiitos vastauksistanne ja onnea arvontaan!

Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Terveisin,

Sanna Lehtonen

## LIITE 2



## Asiakastyytyväisyyskysely

### Taustatiedot

1. Sukupuoli? ☐ Nainen

☐ Mies

2. Ikä? ☐ 18 – 24v

☐ 25 – 34v

☐ 35 – 44v

☐ 45 – 54v

☐ 55 – 64v

☐ 65v tai yli

### Palvelut

3. Millä eri tavoin olette asioineet Porin Veteen?

☐ Puhelimitse ☐ Paikanpäällä ☐ Sähköpostilla ☐ Online

4. Miten arvioisitte käyttämiänne asioimistapoja? Antakaa arvosana 1-5.

5=Erittäin hyvä 4=Hyvä 3=En osaa sanoa 2=Tydyttävä 1=Huono

	Palvelun Nopeus	Palvelun Laatu	Asioimisen Helppous	Henkilökunnan Ystävällisyys	Henkilökunnan ammattitaito
Paikanpäällä					
Puhelimitse					
Sähköposti					



**5. Miten arvioisitte online-palvelun seuraavia asioita?**

5=Erittäin hyvä 4=Hyvä 3=En osaa sanoa 2=Tyydyttävä 1=Huono (Ympyröi vaihtoehto)

Käyttämisen helppous	5	4	3	2	1
Palvelun löydettävyyys	5	4	3	2	1
Palvelun tarpeellisuus	5	4	3	2	1

**Laskutus ja tiedottaminen**

**6. Haluaisitteko vastaanottaa laskuja sähköisessä muodossa?**

☐ Kyllä ☐ En ☐ En osaa sanoa

**7. Miten arvioisitte Porin Veden laskutusta?**

5=Erittäin hyvä 4=Hyvä 3=En osaa sanoa 2=Tyydyttävä 1=Huono (Ympyröi vaihtoehto)

Laskutusväli	5	4	3	2	1
Laskun yleinen selkeys	5	4	3	2	1
Maksujen erittely	5	4	3	2	1

**8. Mitä muutoksia toivoisitte laskutukseen?**

---



---



---

**9. Missä haluaisitte Porin Veden tiedottamisen tapahtuvan?**

☐ Lehdessä

☐ Radiossa

☐ Puhelimitse

☐ Sähköpostilla

☐ Kirjeellä

☐ Muu mikä? \_\_\_\_\_

**Muuta**

**10.** Mitä mieltä olette Porin Veden toimipisteen sijainnista?

- ☐ Hyvä ☐ Huono ☐ En tiedä sijaintia ☐ Ei merkitystä

**11.** Ovatko aukioloajat mielestänne riittävät? (8 – 16)

- ☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

Jos vastasitte Ei, millaisia aukioloaikoja toivoisitte?

---

**12.** Mitä muutoksia/lisäpalveluja toivoisitte Porin veden tarjoavan?

---

---

---

**13.** Oletteko saaneet Porin vedestä asiakasneuvontaa? (Eli tietoa Teille tärkeistä asioista esim. laskutuksesta)

- ☐ Kyllä ☐ En ☐ En osaa sanoa

**14.** Pitäisikö asiakasneuvontaa mielestänne saada enemmän?

- ☐ Kyllä ☐ Ei ☐ En osaa sanoa

Ruusuja Porin vedelle \_\_\_\_\_

---

---

Risuja Porin vedelle \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Täyttäkää, jos haluatte osallistua teatteripaketin arvontaan. Voitte myös sulkea henkilötiedot erilliseen kuoreen, jolloin pysytte nimettömänä.

Nimi: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Puh: \_\_\_\_\_

**Kiitos vastauksistanne ja onnea arvontaan!**

## LIITE 3

Mitä muutoksia toivoisitte laskutukseen?

- Ei mitään.
- Joku bonus vakioasiakkaille =)
- On hyvä.
- Laskutusväli voisi olla pidempi. esim. 2-3 kertaa vuodessa.
- No comments.
- Ei erityisiä toivomuksia.
- En osaa vielä sanoa.
- Toivoisin, että paritalossa asuvat voisivat saada erilliset laskut. Nyt minä maksan koko laskun ja ilmoittelen naapurille, joka maksaa minulle puolet laskusta.
- Ei toivomuksia.
- Olen saanut vasta yhden laskun...
- Alv:n voisi laskea valmiiksi loppusummiin takamittarin takia.
- Mittari etäluettavaksi, jolloin arviolaskut jäisivät pois.
- En osaa sanoa.
- En ole saanut vielä yhtään laskua.
- Ei mitään.
- Jos paritalolla on yhteinen mittari, niin saisi kummankin lukemat ilmoittaa erikseen, niin ei tarvitsisi itse aina laskeskella osuuksia.
- Suoraveloitusmahdollisuus.

## LIITE 4

## Aukioloaika toiveet:

- Palvelua olisi hyvä saada arkisin puhelimitse klo 17 - 18 asti.
- Jos pitäisi käydä, niin itse pääsen töistä vasta 16.45, toisaalta jos on toimiva sähköinen asiakaspalvelu, ei tarvitse tulla paikan päälle.
- Edes kello 17 asti, koska kaikki eivät pysty käymään virka-aikana.
- Saisi olla edes yhtenä päivänä viikosta myöhempään, koska itselläni ei ainakaan ole minkäänlaista mahdollisuutta käydä paikanpäällä, koska olen töissä 8 - 16.30.
- 8 – 18.
- 8– 17.
- 8 - 17 tai 10 - 18.
- Yhtenä iltana viikossa pidempi aukioloaika.

Mitä muutoksia/lisäpalveluja toivoisitte Porin Veden tarjoavan?

- Veden säästövinkejä (ellei jo ole?) Ne voisi lähettää koteihin esim. kerran vuodessa laskun mukana.
- Taloyhtiöille asukaskohtaisia mittareita.
- Suunnitelmia uusiutuvan energian hyötykäytöstä.
- Linjakartat kiinteistölle. Kiinteistö kohtaisesti toimivat linja venttiilit.
- Tarkkuutta ja nopeutta tonttikarttojen toimitukseen.
- Takamittari laskut laskettu valmiiksi.
- En osaa sanoa
- Veden kulutuksen pienentämiseen tähtääviä vinkkejä.
- Ekovesi. Veden säästämisestä valistusta ja keinoja.

## Ruusuja

- Kiitos, että monien asioiden hoito käy puhelimitse eikä aina tarvi lähteä käymään toimipisteessä.
- Sopimuksen teko kävi sujuvasti. Ystävällinen virkailija.
- Puhelimessa asioidessani olen saanut todella ystävällistä palvelua. Kiitos siitä!
- Palvelu on erittäin hyvää
- Kiitos hyvästä palvelusta!
- Asiakasneuvonnasta soitettiin minulle takaisin, kun puheluuni ei ehditty vastaamaan. Erityisen harvinaista palvelua.
- Palvelupisteen henkilöt ammattinsa osaavia ja asiallisia.
- Asiat hoituneet hyvin, palvelu ollut kaikin puolin kiitettävää.
- Erittäin hyvä palvelu Porin veden toimistossa, asiakkaan huomiointi erinomaista.
- Toimin myös isännöitsijänä ja saamani palvelu on ollut TODELLA nopeaa.
- Palvelu ++
- Hyvää asioiden selvitystä maallikolle esim. viemäröinti asennuksista sekä palvelun nopeudesta.
- Kiitos ystävällisestä ja ripeästä asiakaspalvelusta.
- Veden laatu on hyvä. Laskutukseen liittyvät asiat esim. eräpäivän siirto onnistuu helposti ja nopeasti.
- Puhelimella yhteydenotto helppoa.
- Hyvää palvelua.
- Hyvä palvelu.
- Hyvä palvelu, koska otitte yhteyttä, kun ostimme kiinteistön ennen kuin ehdimme itse ottaa yhteyttä.
- Ei osaa vielä sanoa, kun 3,5 kuukautta ollut vasta asiakkaana, mutta asiakaspalvelu oli ainakin puhelimitse hyvää.
- Ketolan Ritvalle terkkuja =)
- Juomaveden laatu on hyvä.
- Hyvä Vesi
- Veden laatu kohtalaisen hyvä.
- Tähän asti on aina hanasta tullut vettä! Kiitos.
- Laatu hyvää
- Komiaa kun vesi tulee ja menee, vaikka kallista on.
- Vesimittarin nopea asennus.
- Tähän asti vettä on tullut!
- Hyvää vettä.
- Vesi hyvän makuista kaupungissa.

## Risuja

- Eipä ainakaan ole nyt aihetta risuihin.
- Sain muistutuksen laskusta, jota en ollut ennen nähnyt. Asia on nyt hoidettu.
- Uutena asukkaana yllättäviä menoja tuli pumppaamo asioissa, joista olisi ollut hyvä tietää tarkasti etukäteen.
- Veronmaksajana huolestuttaa uusi puhdistamo, mitä investointi tuo takaisin porilaisille vai valuvatko eurot lähikuntiin.
- Hinnat on kovat ja aina vaan kasvavat, tosin ei liene yksin teidän päätettävissä. Online-palveluun vaikea löytää, sivut hankalat.
- Kallista ja koko ajan lisää maksuja.
- Hinnoittelu.
- Hintaa kallista.
- Mittari asentaja venyi ja vanui kuin pullataikina.
- Sopimuksen tekeminen takkusi kovasti. Kukaan ei vastannut puhelimeen ja kaikki aiemmin sovitut tiedot ja asiat olivat kadonneet. (ilmoitin aiemmin kaikki muut tiedot paitsi tarkan muuttopäivän ja lukeman) Myöhemmin piti ilmoittaa vain nämä, mutta sitten ei löytynyt enää aiempiakaan tietoja.
- Online-palvelu on mälsä, kun pitää kirjautua. Lukeman ilmoittaminen helpoksi.
- ”Lounas aikaan” ei saa puhelimella ketään kiinni.
- Veden laadussa olisi kohdallamme toivomisen varaa. Maku on melko vastenmielinen.
- Kalliit hinnat.
- Takamittari laskutus.
- Kun laitoin veden luku-lapun skannattuna s-postin kautta, ei tullut koskaan vastausta perille menosta.
- Hinnat voisi vähän olla halvempia.